٣

سلسلة البحوث والدراسات من معهد عربي

الحاجات اللغوية

لدى مستخدمي اللغة العربية في المواقف التواصلية الشفهية والكتابية

تأليف

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الأستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود
معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

الطبعة الأولى: ١٤٣٥هـ - ٢٠١٤م

ⓒ المعهد العربي للغة العربية (عربي)، ١٤٣٣هـ
فهرست مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر
الشيخ علي، هداية هداية ابراهيم
الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة العربية في المواقف التواصلية الشفهية والكتابية.
هداية هداية ابراهيم الشيخ علي - الرياض ١٤٣٣هـ
١٧٨ ص، ٢١،٥ X ٢٧ سم
ردمك: ٥-١-٩٠٣٦٧-٦٠٣-٩٧٨
١- اللغة العربية - تعليم (لغير الناطقين بها) أ. العنوان
ديوي ٤١٨،٢٤ ١٤٣٣/٦٧٤٢
رقم الإيداع: ١٤٣٣/٦٧٤٢
ردمك: ٥-١-٩٠٣٦٧-٦٠٣-٩٧٨

المملكة العربية السعودية
هاتف: ١١٢٨١٦٥٨٢ ٩٦٦+ - ١١٢٨١٦٥٨٤ ٩٦٦+
فاكس : ١١٢٨١٦٥٨٣ ٩٦٦+
ص.ب.: ٩٤٥٥٠ الرياض ١١٦١٤

مقدمة:[1]

البشر لا يستطيعون العيش بمعزل عن الآخرين، فهم اجتماعيون بطبائعهم التي خلقوا عليها، وإذا قُدر لهم العيش منعزلين، فإنهم يسعون جاهدين لإيجاد وسائل يتواصلون بها مع الآخرين، وكان من نتيجة هذا السعي الجاد، تلك الثورة والنهضة البارزة التي أفرزتها الحضارة الحديثة في مجال التواصل الإنساني؛ حتى صار العالم الآن كالقرية الصغيرة التي يتواصل أفرادها مع بعضهم البعض دونما تأثير لعنصري الزمان والمكان.

وتبرز اللغة كوسيلة من وسائل التواصل البشري، فهي أداة التفاهم وتبادل الخبرات والمصالح بين البشر، كما أنها وسيلة الاتصال بين الأفراد والجماعات، فبدونها يصعب التواصل والتفاهم بين الشعوب، فالتواصل اللغوي وسيلة الإنسان لتبادل الخبرات والمعارف ونقل الحضارات من مجتمع إلى مجتمع آخر، كما أنه مقياس تقدم الأمم وتطورها، فبمقدار ما لدى الأمم من مقدرة على التواصل مع الآخرين، تتحدد درجة رقيها الثقافي، وحصيلتها من الحضارة الإنسانية، ومكانتها بين شعوب الأرض.[2]

ولهذا يحظى التواصل اللغوي باهتمام كبير من قِبَلِ المتخصصين في تدريس اللغة، ذلك الاهتمام الذي يوضح أهمية التواصل اللغوي في التفاعل بين الناس؛ فهو الذي يحقق للفرد التفاعل مع الآخرين من أجل تلبية احتياجاته وتحقيق أهدافه، فالتواصل اللغوي هو وسيلة التفاعل بين أفراد المجتمع، وبدونه لا توجد حياة اجتماعية حقيقية.[3]

ويعد المدخل التواصلي مدخلا تعليميا وظيفيا يقوم على تعليم اللغة من خلال مواقف حيوية واقعية يستطيع فيها الدارسون ممارسة اللغة من خلال مهارات أربع، هي: الاستماع، والتحدث، والقراءة، والكتابة، وذلك سعيا للتفاعل والتواصل في سياق لغوي سليم.[4]

ويقوم المدخل التواصلي في تعليم اللغة على عدة أسس وركائز رئيسة، أهمها ما يلي:

---

١) ملحوظة: هذا البحث يشترك مع بحث آخر بعنوان « الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى متعلمي اللغة العربية من الناطقين بالعربية» في الهدف العام، وهو تحليل الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي، فهما في الأصل كانا مشروعا بحثيا واحدابإطار نظري واحد، إلا أن الباحث والمعهد العربي رأيا ضرورة فصلهما كبحثين مستقلين، واستكمالا للفائدة فقد تم نشر كل دراسة كاملة مستقلة على حِدة؛ لأنه ربما يتسنى لبعض الباحثين الحصول على بحث دون الآخر، فبذلك يكون البحث مكتملا لديه بكل عناصره وأجزائه دون الإحالة أو ضرورة الرجوع للبحث الآخر.

٢) هداية هداية إبراهيم: إستراتيجية مقترحة في ضوء المدخل التواصلي لتنمية مهارات الفهم السمعي لدى دارسي اللغة العربية الناطقين بغيرها، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود، العدد (٢٤)، ٢٠١٢م، ص ١٧.

٣) محمد السيد أحمد، برنامج مقترح لتنمية مهارات الاستماع والتحدث لدى الطلاب معلمي اللغة العربية في ضوء مدخل التواصل اللغوي، مجلة القراءة والمعرفة، العدد٦٣، ٢٠٠٧ م، ص٤٨.

٤) Pattison, P.: **Developing Communication Skills**, New York, Cambridge University Press, 1992, p. 13.

- يتم تعلم اللغة في هذا المدخل من خلال مواقف اتصالية يتعرض لها الشخص في مواقف اجتماعية متعددة، فاللغة يتم تعلمها من خلال الاتصال باللغة، وليست اللغة هي التي تُعَلِّم الاتصال.
- الممارسة أساس تعليم اللغة، حيث لا يتوقف إتقانها على حفظ القواعد والتراكيب، بل يتوقف على إعطاء الدارسين الفرصة الكافية للممارسة والتدريب على فنونها وأساليبها المختلفة.
- التدرج في الوظائف اللغوية التي ينبغي تعليمها للدارس؛ حتى يتمكن من استخدام اللغة في مواقف الحياة المختلفة، والذي يحدد الوظائف اللغوية المراد تعليمها للدارس هو الموقف التواصلي الذي يتعرض له الشخص؛ مما يؤكد مبدأ وظيفية اللغة.
- يستعين المعلم في هذا المدخل بمختلف الوسائل السمعية والبصرية، مثل اللوحات، والصور، والأشرطة المسموعة والمرئية، وأصوات الناطقين باللغة الهدف، والأدوات الحقيقية، والنماذج الحسية؛ وذلك لإيجاد بيئة حقيقية، أو قريبة من الحقيقة.
- تعدد أدوار المعلم؛ فهو: المبتكر، والميسر، والموجه، والمشرف، والمشارك في كثير من الأنشطة.
- التكامل بين مهارات اللغة:الاستماع، والتحدث، والقراءة، والكتابة،؛ لأن الموقف الاجتماعي التواصلي يستدعي كل هذه المهارات، إلا أن الموقف هو الذي يحدد غلبة مهارة على أخرى في ظل ظروف الموقف الاجتماعي.[٥]

وعلى هذا فاللغة في ضوء المدخل التواصلي ينظر إليها على أنها مهارات حيوية تستخدم عناصرها اللغوية، من: أصوات، ومفردات، وتراكيب، وقواعد ككل متكامل دون فصل بين هذه العناصر التي تستخدم في سياقات تواصلية حقيقية؛ بهدف الممارسة الحقيقية للغة وصولا إلى اكتسابها وتعلمها والقدرة على التواصل بها في مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة؛ مما يدل على أهمية المدخل التواصلي في تعلم اللغة بصورة إيجابية وفعالة، وهذا ما أكده العديد من الأدبيات السابقة.[٦]

---

٥) انظر كلا من:
- منيرة الصعيدي: مداخل أساسية في تدريس اللغة الفرنسية، حولية كلية البنات، القسم التربوي، العدد١، ١٩٩٤م، ص٢٨٥.
- فتحي يونس: إستراتيجيات تعليم اللغة العربية في المرحلة الثانوية، مطبعة الكتاب الحديث، القاهرة، ٢٠٠١م، ص١٦٢.
- هداية هداية إبراهيم: برنامج مقترح لعلاج الصعوبات اللغوية الشائعة في كتابات دارسي اللغة العربية الناطقين بغيرها في ضوء مدخل التقابل اللغوي وتحليل الأخطاء، رسالة دكتوراة» غير منشورة»، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٨م، ص٢٠٥-٢٠٦.

٦) انظر كلا من:
- علي أحمد مدكور: تنمية فنون اللغة العربية ومهاراتها الأساسية في المرحلة الابتدائية، مؤتمر رعاية اللغة العربية في الحياة العلمية والعملية، جامعة الدول العربية، ١٩٩٥م.
- فايزة السيد: تقويم اختبارات اللغة العربية لشهادة إتمام الدراسة الثانوية العامة في ضوء مدخل الاتصال اللغوي، المؤتمر العلمي الثالث «التعليم وتحديات القرن الحادي والعشرين»، كلية التربية، جامعة طنطا، ١٩٩٨م.
- رشدي طعيمة، ومحمد مناع: تدريس اللغة العربية في التعليم العام نظريات تجارب، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠م.
- فتحي يونس: مرجع سابق.

وعلى هذا فتعلم اللغة ينبغي أن يتم في مواقف حقيقية تواصلية؛ حتى يكون له قيمة ومعنى لدى الدارسين، سواء أكانوا من: متعلمي اللغة، أم مستخدميها، فاللغة العربية لا يحتاج إليها متعلمو اللغة العربية فقط، وإنما تحتاج إليها فئات متعددة أخرى من مستخدمي اللغة في مواقف تواصلية متعددة، فالدعاة والمذيعون مثلا يحتاجون إلى استخدام اللغة في مواقف شفهية متعددة، مثل: خطبة محفلية- تقديم برنامج إعلامي- الإصلاح الاجتماعي- الإرشاد والتوجيه ...إلخ، وكذلك الصحفيون والموظفون الإداريون يحتاجون إلى استخدام اللغة العربية الفصحى في مواقف كتابية متعددة، مثل: كتابة المقالات والرسائل- كتابة الطلبات والشكاوى- كتابة التقارير والأخبار ....إلخ.

إن المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة تبرز بعض الصعوبات التي تعاني منها هذه الفئات في التواصل اللغوي الجيد؛ مما يجعلهم يشعرون بالعوز والاحتياج لبعض المهارات والمهام اللغوية التي تساعدهم على التواصل الجيد في تلك المواقف.

ومن هنا تبرز ضرورة تحليل الاحتياجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة العربية في المواقف التواصلية المختلفة التي يحتاجون فيها إلى استعمال اللغة؛ ومن ثَم بناء وتصميم البرامج اللغوية والتدريبية التي تقدم لهم في ضوء هذه الاحتياجات اللغوية؛ ليشعر هؤلاء المستخدمون بأهمية هذه البرامج بالنسبة لهم؛ نظرا لأنها تلبي احتياجاتهم ورغباتهم، كما أنها تساعدهم في الاتصال اللغوي الفعال في المواقف التي يتعرضون لها.

إن عملية تقدير وتحديد الحاجات اللغوية تعد أساسا فعالا لنجاح وتطوير أي برنامج تعليمي؛ حيث يشعر مستخدمو اللغة ومتعلموها بتلبية احتياجاتهم اللغوية، وعدم ابتعاد ما يتعلمونه عما يحتاجون إليه، وبالتالي تتوافر لديهم فرص إيجابية للممارسة الفعالة لما تعلموه، كما أن عملية تحليل الحاجات تستخدم كأداة فحص للسياقات والمواقف التي يحتاجون فيها إلى استخدام اللغة؛ مما يجعل عملية التعلم والتدريب ذات معنى، وأكثر إيجابية بالنسبة لمستخدمي اللغة؛ لأن البرنامج التعليمي قد أعد في ضوء احتياجاتهم الفعـلية، فلا يشعرون بوجود فجوة بين: ما يدرسونه، وما يحتاجون إليه فعليا.[٧]

ويضاف لما سبق أن تحليل الحاجات اللغوية يمدنا بأسس ميدانية وتجريبية لتصميم برنامج لغوي يمكن الوثوق فيه، من خلال مواقف تواصلية حقيقية وأنشطة تطبيقية تستخدم داخل المؤسسات المعنية بتعليم اللغات، كما أن تحليل الحاجات يمدنا بالأسس العلمية التي يستند إليها تصميم الموقف التعليمي القائم على المدخل التواصلي المرتبط ببعض المواقف الضرورية لمتعلم اللغة؛ بما يلبي احتياجات الدارسين الفعلية للتواصل الفعال في هذه المواقف.[٨]

وبالرغم من أهمية تحليل الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي، واهتمام الدراسات اللغوية والتربوية بذلك، فإن ذلك التحليل يظل قاصرا ما لم تُعْنَ الدراسات العلمية بمرحلة تالية لذلك التحليل، ألا وهي مرحلة تحليل المهام اللغوية التي تندرج تحت هذه الحاجات؛ وذلك حيث إن الحاجات اللغوية

٧) Kathleen Santpientro: Needs Assessment for Adult ESL Learners, Colorado Univeresity, Department of Education,p.1. http://www.airssforum.com/f29/t22143.html.

٨) هداية هداية إبراهيم: الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى متعلمي اللغة العربية من الناطقين بالعربية، المعهد العربي لتعليم اللغة العربية بالرياض (البحث تحت الطباعة).

تمثل حاجات لغوية كبرى يصعب تحقيقها دفعة واحدة؛ مما يُبقي العبء الأكبر على المدربين أو مؤلفي المناهج في تحليل هذه الحاجات الكبرى إلى مهام لغوية صغرى يمكن تحقيقها، ولذلك تهتم الدراسة الحالية بتحليل المهام اللغوية الصغرى التي تندرج تحت الحاجات اللغوية الكبرى؛ بهدف تيسير الأمر على المدربين ومؤلفي المناهج، بحيث يستطيعون البناء مباشرة على هذه المهام اللغوية التي يتم تحديدها في الدراسة الحالية.

إن الحاجة اللغوية تمثل مهمة لغوية كبرى يصعب إشباعها دفعة واحدة؛ لذا تسعى الدراسة الحالية إلى توظيف أسلوب تحليل المهام في الدراسة الحالية، فقد قام الباحث بتحليل الحاجات اللغوية الكبرى إلى مهام لغوية صغري، ومجموع هذه المهام اللغوية الصغرى يعد مكافئا ومعادلا موضوعيا للحاجة اللغوية الكبرى؛ لأن ذلك التحليل والتجزيء يساعد على تيسير تعلم تلك المهام واكتسابها من قبل مستخدمي اللغة، وأيضا ييسر الأمر على المدربين؛ حيث يساعدهم على تعليم تلك المهام وإكسابها لدارسيهم.

وبالرغم من أهمية تحليل المهام اللغوية إلا أن الدراسات والبحوث السابقة-رغم ندرتها- ركزت اهتمامها على تحليل الحاجات اللغوية فحسب، ولم تهتم بالمرحلة التالية لذلك، وهي مرحلة تحليل الحاجات اللغوية الكبرى إلى مهام لغوية صغرى يسهل تعلمها واكتسابها.

فقد هدفت دراسة (هداية إبراهيم،٢٠٠٩م، ص٢٧-٢٨) إلى تحليل الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها متعلمو اللغة العربية الناطقون بغيرها في مجالات الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها، مثل: الاتصال اللغوي مع الزملاء- الاتصال مع الأساتذة- الاتصال مع إدارة المعهد أو الكلية التي ينتمون إليها- الاتصال في السكن الجامعي- الاتصال في المطعم- الاتصال في الأسواق... إلخ.

كما دعت دراسة (ناصر الغالي، http://www.faculty.ksu.edu.sa) إلى أن يكون أحد المنطلقات الأساس في بناء البرامج التربوية الجيدة تحليل الحاجات اللغوية للمتعلمين، وتعرف الفجوة بين ما يستطيع الدارسون القيام به، وما هم بحاجة إلى أن يكونوا قادرين على القيام به في المواقف المختلفة التي يتعرضون لها، كما أكدت دراسة (لينز Linse)، ودراسة (إيربتش وآخرين Auerbach&others) ضرورة إشباع البرامج الدراسية لحاجات الدارسين اللغوية، مثل حاجات: المسكن، والصحة، والتعامل مع هيئات المجتمع ومؤسساته، والعمل ...إلخ.

وأكدت دراسة (السعيد بدوي)[٩] أن أي تخطيط لغوي تربوي يعتبر مضيعة للوقت إذا لم يكن حصيلة استقراء لحاجات ورغبات المتعلمين، كما هدفت دراسة (وفاء سليم)[١٠] إلى استقصاء الحاجات اللغوية المتنوعة لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية بدمشق؛ بغية الاستناد إليها في تأليف الكتب اللازمة لهم، وإيجاد الطرائق المناسبة لتعليمهم.

٩) السعيد بدوي: أولويات البحث في ميدان تعليم العربية لغير العرب، السجل العلمي للندوة العالمية الأولى لتعليم العربية لغير الناطقين بها، ج٣، عمادة شئون المكتبات، جامعة الرياض، ١٩٨٠م، ص٣٠.

١٠) وفاء خالد سليم: الحاجات اللغوية والأخطاء الشائعة لدى متعلمي اللغة العربية من غير الناطقين بها، رسالة ماجستير»غير منشورة»، كلية التربية، جامعة دمشق، ١٩٨٩م، ص٢.

قد أوصت دراسة (عبد الكريم الحربي)[١١] بضرورة تحديد الحاجات اللغوية التدريبية لمعلمي ومعلمات اللغة الإنجليزية قبل التخطيط لأي برنامج تربوي أو لغوي، وضرورة تصميم الدورات التدريبية بناء على الحاجات اللغوية والتدريبية الفعلية لديهم.

وقد قام (أكرم جاسم حميد)[١٢] بتصنيف الحاجات التدريبية إلى ثلاثة أصناف، هي:

(أ) حاجات اعتيادية: وهي التي يحتاج إليها أي متدرب في الظروف العادية.

(ب) حاجات تفرزها المشاكل: وهي الحاجات التي تتعلق بأداء العمل أو الأفراد، وتحتاج إلى حلها من خلال التدريب.

(ت) حاجات تطويرية: وهي الحاجات التي تبرز عند الرغبة في رفع كفاءة ومهارات الأفراد أو المؤسسة التي ينتمون إليها؛ بهدف التوصل إلى أعلى مستويات الأداء.

وكان من بين أهداف دراسة (رشدي طعيمة)[١٣] تحديد المواقف العامة التي يُتوقع أن يمر بها متعلمو اللغة العربية في أثناء التعامل مع الآخرين، كذلك تحديد المفردات الأساس التي يحتاج إليها هؤلاء الدارسون المبتدئون عند تعلمهم العربية؛ بما يمكنهم من الاتصال بمتحدثي العربية في أقطارها المختلفة بدقة وكفاءة.

وبالرغم مما سبق فإن مستخدمي اللغة العربية يواجهون صعوبات متعددة في التواصل اللغوي في كثير من مواقف الاتصال اللغوي؛ وذلك لأن هذه المواقف التواصلية تحتاج إلى اكتسابهم لمهارات معينة في ضوء احتياجاتهم اللغوية من خلال البرامج اللغوية والتدريبية التي تقدم لهم؛ ولهذا تبرز ضرورة تحديد الحاجات اللغوية لدى هؤلاء المستخدمين في المواقف التواصلية التي يتعرضون لها؛ ومن ثَمَّ إمكانية بناء البرامج اللغوية والتدريبية في ضوء النتائج التي يتم التوصل إليها؛ وذلك حتى يصير للتدريب والتعليم معنى وقيمة بالنسبة لدى هؤلاء المستخدمين، وهذا ما يطمح إليه المعهد العربي لتعليم اللغة العربية من هذه الدراسة الميدانية الموسعة، فمن خلال تحديد الحاجات اللغوية لمستخدمي اللغة يتمكن المعهد بعد ذلك من تصميم وإعداد البرامج اللغوية والتدريبية التي يحتاجها هؤلاء المستخدمون.

وقد أثبتت دراسة (عبد الخالق الضبياني)[١٤] قصور مستوى الدارسين في مهارات اللغة؛ نظرا لعدم ارتباط المحتوى التعليمي باحتياجات هؤلاء الدارسين؛ ومن ثَم عدم رضاهم بهذا المحتوى المقدم لهم؛ لأنه لا يلبي احتياجاتهم اللغوية، وغير مؤثر في تنمية مهاراتهم اللغوية التي تشبع تلك الحاجات.

---

١١) عبد الكريم الحربي: الحاجات التدريبية لمعلمي ومعلمات اللغة الإنجليزية بمنطقة القصيم، رسالة ماجستير « منشورة إلكترونيا على قاعدة بيانات جامعة الإمام محمد بن سعود»، كلية التربية، جامعة الملك سعود، ١٤٢٦هـ، بدون ترقيم للصفحات.

١٢) أكرم جاسم حميد: منهجية تصميم البرامج التدريبية، المجلة العربية للتعليم التقني، المجلد١٨، العددين١-٢، ٢٠٠١م.

١٣) رشدي طعيمة: الأسس المعجمية والثقافية لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، معهد اللغة العربية، جامعة أم القرى، ١٩٨٢م،ص٢٢.

١٤) Abd-Alkhliq Al-dabyany: Language Needs for Engineering College Questionair, Faculty of Engineering, Sanhaa Univeresty-Yammen,MP(Unpuplished),2004. http://www.yemen- ic.info/contents/studies/detail.php?ID=9381

وتوصلت دراسة (وفاء سليم)[١٥] إلى قصور دور البرنامج الدراسي المقدم في معهد تعليم اللغة العربية بدمشق في اكتساب الطلاب للمهارات اللغوية اللازمة للاتصال الجيد في المواقف اللغوية المختلفة؛ وذلك بسبب أن هذا البرنامج لم يعد في ضوء الحاجات اللغوية لهؤلاء الدارسين؛ فكثير من المواقف التي تدور حولها الدروس تم اختيارها على أساس عشوائي دون وجود دراسة علمية تحليلية لحاجات الدارسين اللغوية في المواقف التواصلية المختلفة.

وقد أكد العديد من الدراسات[١٦] أن كثيرا من برامج تعليم اللغة العربية لم تلبِّ حاجات الدارسين اللغوية؛ لأنها اختيرت على أساس عشوائي يعتمد في المقام الأول على الخبرة الشخصية للمؤلفين دون وجود دراسة علمية تحلل وتحدد احتياجات المتعلمين، كما أن معظم هذه البرامج تعطي اهتماما زائدا لبعض المجالات والمواقف مع إغفال مجالات أخرى بأكملها؛ مما يحرم المتعلم أو مستخدم اللغة بعد ذلك من القدرة على التعامل فيها، أو اكتساب مهارة الاتصال بالآخرين من خلالها؛ لذا ينبغي تحليل الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة في مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها.

ولهذا فإن الدراسة الحالية التي قام الباحث بإعدادها بتكليف من المعهد العربي لتعليم اللغة العربية[١٧] تعنى بتحليل الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة العربية من الناطقين بالعربية؛ بهدف إعداد برامج تعليمية وتدريبية متخصصة في تعليم اللغة العربية تقوم على أسس علمية، وتستند إلى نتائج هذه الدراسة العلمية الموسعة، بحيث تبتعد عن العشوائية وانعدام الرؤية والأهداف؛ وذلك لأنها ستقوم على الاحتياجات الفعلية لدى مستخدمي اللغة العربية؛ مما يعود بالفائدة على جودة تصميم هذه البرامج، وزيادة إقبال هؤلاء المستخدمين على هذه البرامج التعليمية والتدريبية.

الإحساس بالمشكلة:

أحس المعهد العربي بمشكلة الدراسة الحالية، فقام بتكليف الباحث القيام ببحث هذه المشكلة، ودراستها وفق أسس علمية، وبمعايشة الباحث لمشكلة البحث الحالي؛ فقد أحس بها من خلال ما يلي:

١٥) وفاء سليم: مرجع السابق، ص٣ .

١٦) انظر كلا من:

السعيد بدوي: المرجع السابق، ص٢٦.

رشدي طعيمة: المرجع السابق، ص١٩.

وفاء خالد سليم: مرجع السابق، ص٢.

- Al-Mulhim, Abdullah: An English Teacher Needs Assessment of Saudi College of Students with Respect to a Number of Business Sectors in Saudi Arabia", PhD, The Technology University of Mississippi, 2001.
- Jordan,Ronald,R.: EAP and Needs Analysis, with a Focus on Materials Development in academic English, Sultan Qaboos University, Oman,2001.
- Long Michael: Second language Needs Analysis,2005. http;//www.lavoisier.fr/notice/html

١٧) المعهد العربي لتعليم اللغة العربية بالرياض: مؤسسة تُعنى بتعليم اللغة العربية، وتقديم برامج تعليمية وتدريبية لمتعلمي اللغة العربية، سواء أكانوا من: الناطقين بالعربية، أم من غير الناطقين بها، وقد رغب المعهد- من خلال هذه الدراسة العلمية- في تحديد الحاجات اللغوية لمتعلمي اللغة العربية؛ وذلك بهدف تصميم البرامج اللغوية التي يقدمونها في ضوء هذه الحاجات؛ ولهذا تم التواصل مع الباحث- باعتباره أحد المتخصصين في ميدان: تعليم اللغة العربية، وتصميم البرامج التعليمية-؛ ليقوم بإعداد هذه الدراسة العلمية التي يحتاجها المعهد.

١- الحاجة المُلِحَّة للمعهد العربي لتعليم اللغة العربية في القيام بدراسة علمية دقيقة لتحليل الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة العربية؛ لتكون نقطة الانطلاق في تطوير المواد: التعليمية، والتدريبية، والإثرائية، والعلاجية التي أعدها المعهد من خلال النتائج العلمية التي تتوصل إليها هذه الدراسة.

٢- الخبرة الشخصية للباحث: حيث يعمل الباحث في ميدان تعليم اللغة العربية بإحدى الجامعات السعودية، وقد لاحظ أن مستخدمي اللغة بشكليها: الشفهي، والكتابي يعانون من قصور في التواصل الجيد في المواقف المختلفة التي يتعرضون لها؛ مما يدل على افتقارهم لبعض الحاجات اللغوية التي تمكنهم من التواصل الفعال في هذه المواقف.

٣- الاطلاع على العديد من الدراسات والبحوث السابقة التي أشارت إلى عدم اهتمام الكثير من البرامج التعليمية والتدريبية بعملية تحليل الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة العربية ومتعلميها، ومن ثَم بناء هذه البرامج في ضوء هذه الحاجات؛ مما يتسبب عنه: عزوف هؤلاء المستخدمين للغة عن تلك البرامج، والقصور الواضح في مهاراتهم اللغوية التي يحتاجون إليها للاتصال الجيد في المواقف المختلفة.

٤- الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث، والتي اشتملت على ما يلي:

(أ) إجراء العديد من المقابلات الشخصية مع العديد من مستخدمي اللغة شفاهة أو كتابة: (المذيعين- الدعاة- الصحفيين- أصحاب الوظائف الإدارية)؛ لتعرف أهم الحاجات اللغوية التي يحتاجون إليها في مواقف الاتصال المختلفة.

(ب) ملاحظة عينات من مستخدمي اللغة- سالفي الذكر- في بعض مواقف الاتصال اللغوي التي يستعملوا فيها اللغة العربية الفصحى بطريقة تواصلية.

(ت) تحليل مبدئي لبعض مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها هؤلاء المستخدمون؛ لبيان حاجاتهم اللغوية، فمثلا موقف الخطابة المحفلية، يمكن تحليل مهامه اللغوية كما يلي:

- التعريف بموضوع الحفل وفقراته.
- التعريف بشخصيات الحفل.
- توزيع الأدوار.
- الربط بين الفقرات.
- ختام وشكر.

وقد أسفرت هذه الدراسة الاستطلاعية عما يلي:

١- قصور مبدئي في مهارات الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة، وكان من أسباب ذلك عدم مراعاة البرامج التعليمية والتدريبية التي درسوها للحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها.

٢- مراعاة كثير من كتب تعليم اللغة العربية لمواقف الاتصال اللغوي إلا أن كثيرا من الحوارات

المضمَّنة في هذه المواقف كانت مصطنعة من قِبَلِ المؤلفين، ولم تلبِ الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة العربية بشكل جيد، كما أن الحقائب التدريبية التي تقدم لهم لم تلب حاجاتهم اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها؛ ومن ثَمَّ نتج عنها ضعف كفاءتهم التواصلية في هذه المواقف.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم التحديد الدقيق لـ: المواقف التواصلية التي تتطلب استخدام اللغة العربية، والحاجات والمهام اللغوية التي تتطلبها تلك المواقف، ومن ثَمَّ عدم مراعاة تلك المواقف والحاجات والمهام عند إعداد البرامج التعليمية والتدريبية لدى مستخدمي اللغة سواء أكان ذلك في المواقف: الشفهية، أم الكتابية.

وللتصدي لتلك المشكلة يحاول البحث الحالي الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

(كيف يمكن تحليل الحاجات والمهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة في المواقف التواصلية الشفهية والكتابية؟)

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس تلك التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما أهم مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة شفاهة: (المذيعون- الدعاة)؟
٢- ما أهم الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة شفاهة: (المذيعون- الدعاة) في مواقف الاتصال اللغوي؟
٣- ما المهام اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة شفاهة: (المذيعون- الدعاة) ؛ لإشباع حاجاتهم اللغوية؟
٤- ما أهم مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة كتابة: (الصحفيون- أصحاب الوظائف الإدارية)؟
٥- ما أهم الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة: (الصحفيون- أصحاب الوظائف الإدارية) في مواقف الاتصال اللغوي؟
٦- ما المهام اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة: (الصحفيون- أصحاب الوظائف الإدارية)؛ لإشباع حاجاتهم اللغوية؟

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيس للبحث الحالي في إيجاد مرجعية علمية دقيقة أمام المعهد العربي؛ لبناء مواد: تعليمية، وتدريبية، وإثرائية، وعلاجية جيدة، وذلك من خلال تحديد الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة العربية شفاهة وكتابة في مواقف الاتصال اللغوي المختلفة، أما الأهداف الفرعية فتتمثل في تحديد ما يلي:

١- مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة شفاهة: (المذيعون- الدعاة).

٢- الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة شفاهة في مواقف الاتصال اللغوي.

٣- المهام اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة شفاهة:؛ لإشباع حاجاتهم اللغوية.

٤- مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة كتابة: (الصحفيون- أصحاب الوظائف الكتابية).

٥- الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة في مواقف الاتصال اللغوي.

٦- المهام اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة؛ لإشباع حاجاتهم اللغوية.

إجراءات البحث:

للإجابة عن تساؤلات البحث فإن البحث يسير وفقا للخطوات التالية:

١- إجراء مقابلات شخصية مع عينات من: مستخدمي اللغة شفاهة: (المذيعين- الدعاة)؛ لتعرف: أهم مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها، وأهم الحاجات والمهام اللغوية التي يحتاجون إليها للتواصل الجيد في تلك المواقف.

٢- إجراء مقابلات شخصية مع عينات من: مستخدمي اللغة كتابة: (الصحفيين- أصحاب الوظائف الكتابية)؛ لتعرف: أهم مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها، وأهم الحاجات والمهام اللغوية التي يحتاجون إليها للتواصل الجيد في تلك المواقف.

٣- تحليل بعض: الخطب، والدروس العلمية التي يلقيها الخطباء في المساجد، والبرامج الإعلامية؛ لتعرف أهم الأخطاء الشفهية الشائعة التي يقع فيها مستخدمو اللغة شفاهة: (المذيعون- الدعاة)؛ وذلك لأن تحليل الأخطاء من الطرائق الناجعة التي تبرز الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة.

٤- تحليل بعض الكتابات الصحفية وكتابات الموظفين؛ لتعرف أهم الأخطاء الكتابية الشائعة

التي يقع فيها مستخدمو اللغة كتابة: (الصحفيون- أصحاب الوظائف الكتابية)؛ ومن ثَمَّ ترجمة هذه الأخطاء الشائعة إلى حاجات لغوية لديهم.

٥- بناء استبانات الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة العربية، والتي تتمثل فيما يلي:

- استبانة مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة شفاهة.
- استبانة مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة كتابة.
- استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة شفاهة.
- استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة.

وسيتم بناء تلك الاستبانات من خلال ما يلي:

- إجراء مسح للدراسات والبحوث السابقة التي اهتمت بتحديد الحاجات اللغوية؛ بهدف تحليل نتائج تلك الدراسات والبحوث للاستفادة منها في الدراسة الحالية.
- مراجعة أهداف تعليم اللغة العربية.
- استطلاع آراء الخبراء والمتخصصين في تعليم اللغة العربية.
- ملاحظة السلوك اللغوي لمستخدمي اللغة العربية في مواقف الاتصال اللغوي: الشفهية، والكتابية.
- إجراء مقابلات شخصية مع مستخدمي اللغة العربية ؛ لتعرف حاجاتهم اللغوية.
- إعداد استبانات الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة العربية في صورتها المبدئية.
- عرض الاستبانات على مجموعة من المحكَّمين للتحقق من صلاحيتها، والاستفادة من مقترحاتهم.
- تعديل الاستبانات في ضوء آراء المحكمين، والوصول إلى الصورة النهائية.
- تطبيق الاستبانات على عينة البحث، واستخلاص النتائج.

٦- بناء استمارتي تحليل المهام اللغوية: الشفهية، والكتابية؛ بهدف تحديد المهام اللغوية التي تساعد على إشباع الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة العربية حال اكتسابها، وسيتم ذلك من خلال ما يلي:

- مراجعة البحوث والدراسات العربية والأجنبية التي استخدمت أسلوب تحليل المهام[١٨].
- استطلاع آراء الخبراء والمتخصصين في هذا الميدان.

١٨) كـثُر استخدام أسلوب تحليل المهام في قطاعات أخرى مثل: التجارة، والاقتصاد، لكن يقل استخدامه وتوظيفه في: القطاع التعليمي والتدريبي بصفة عامة، وقطاع تعليم اللغات والتدريب على اكتساب مهاراتها بصفة خاصة؛ ولهذا يسعى البحث الحالي إلى تأصيل هذا الأسلوب والاستفادة منه في مجال تعليم اللغة العربية والتدريب عليها من خلال تصميم استمارة علمية محكَّمة تيسر على الباحثين تحليل المهام اللغوية في ضوئها.

- ملاحظة السلوك اللغوي لمستخدمي اللغة العربية في مواقف الاتصال اللغوي، وتحليل المهام اللغوية التي تلبي الحاجات اللغوية لديهم.
- تدوين المهام اللغوية التي يلاحظها الباحث في استمارة تحليل المهام.
- تصنيف المهام اللغوية تبعا للحاجات اللغوية التي تندرج تحتها، وهذه تمثل الصورة المبدئية للاستمارة.
- عرض الاستمارة في صورتها المبدئية على المحكَّمين.
- تعديل الاستمارة في ضوء آرائهم.
- الوصول إلى الصورة النهائية للاستمارة.

٧- استخلاص نتائج البحث، وتحليلها، وتفسيرها.

٨- تقديم التوصيات والمقترحات بناء على النتائج التي توصل الباحث إليها.

منهج البحث:

تستخـدم الدراسة الحالية المنهـج الوصـفي، والمنهج الكيفي عند: تحليل الحاجات اللغوية المتضمنة في مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة العربية، وتحديد المهام اللغوية التي يمكن من خلالها إشباع الحاجات اللغوية لديهم؛ فقد مزج الباحث بين: بعض الأدوات والأساليب التي تنتمي للمنهج الوصفي (استبانات- تقارير- ملاحظات...إلخ)، وبعض الأدوات والأساليب التي تنتمي للمنهج الكيفي (مذكرات شخصية- دراسة حالة- انطباعات شخصية... إلخ).

مجتمع البحث وعينته:

مجتمع البحث هو كل من يمكن أن تعمم عليه نتائج البحث، ويشترك في خصائص واحدة يمكن ملاحظتها، ومن هنا فإن مجتمع البحث الحالي يتمثل في مستخدمي اللغة شفاهة من: (المذيعين، والدعاة)، وكذلك مستخدمي اللغة كتابة من: (الصحفيين، وأصحاب الوظائف الكتابية).

أما عينة البحث فهي أي مجموعة جزئية من مجتمع البحث والتي يطبق عليها البحث، وتتكون عينة البحث الحالي من عينة عشوائية من مستخدمي اللغة العربية شفاهة وكتابة بالرياض، وقد تمثلت في: (المذيعين- الدعاة- الصحفيين- الموظفين الإداريين)، وقد فضل الباحث هذه الطريقة في انتقاء العينة لضمان أمرين، هما:

(أ) التنوع الثقافي لعينة الدراسة؛ حيث تشمل عينة الدراسة الحالية قطاعات مختلفة ثقافيا، وفكريا، واقتصاديا من أنحاء محافظة الرياض؛ وهذا بدوره يترتب عليه تنوع في المواقف والحاجات اللغوية التي سيحصل عليها الباحث من خلال تطبيق الاستبانات عليهم، وفي هذا ثراء للبحث الحالي.

(ب) التمثيل الجيد لمجتمع الدراسة؛ لأن العينة العشوائية من أفضل طرائق تمثيل المجتمع الأصلي؛ حيث إنها تمنح كل أفراد المجتمع الأصلي فرصا متساوية لأن يكون ضمن أفراد عينة البحث،

كما أنها تلاءم طبيعة البحث الحالي الذي يسعى إلى تحديد المواقف والحاجات والمهام اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي المتنوعة.

حدود البحث:

تتمثل حدود البحث فيما يلي:

١- حدود مكانية: يتم تطبيق البحث الحالي على مستخدمي اللغة العربية شفاهة وكتابة بالرياض دون غيرها من المحافظات الأخرى؛ حتى يتسم البحث بالعمق والتركيز.

٢- حدود زمانية: يـتوقع الباحث أن ينتهي تطبيق البحث الحالي في العام ١٤٣٣هـ.

٣- حدود موضوعية: يقتصر البحث الحالي على أهم الحاجات والمهام اللغوية المتضمنة في مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة العربية، ويتم حساب درجة الأهمية للمواقف والحاجات اللغوية كما يلي:

- ☒ المواقف والحاجات عالية الأهمية: التي تتراوح أوزانها النسبية بين (٢,٥٠ :٣).
- ☒ المواقف والحاجات متوسطة الأهمية: التي تتراوح أوزانها النسبية بين (١,٥٠ :٢,٤٩).
- ☒ المواقف والحاجات ضعيفة الأهمية: التي تتراوح أوزانها النسبية بين (١,٤٩ :١).

وقد تم حساب مدى الأهمية وفق هذا المعيار الذي ارتضاه الباحث، وذلك بجمع الحد الأدنى للفئة مع الحد الأعلى للفئة، ثم قسمة الناتج على٢، مع مراعاة أن الباحث قد وضع مقياس متدرج في الاستبانات تتمثل فئاته في: (١) ضعيفة الأهمية/ (٢) متوسطة الأهمية/ (٣) عالية الأهمية.

أدوات البحث:

تتمثل أدوات البحث الحالي فيما يلي:

(١) استبانة مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة شفاهة.
(٢) استبانة مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة كتابة.
(٣) استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة شفاهة.
(٤) استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة.
(٥) استمارة تحليل المهام اللغوية التي تساعد على إشباع الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة.

أهمية البحث:

يتوقع الباحث لهذه الدراسة أنها قد تسهم في المجالات التالية:

١- مصممي المناهج التعليمية: حيث تمدهم بالحاجات اللغوية المتضمنة في المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة العربية، كما تمدهم بالمهام اللغوية التي تلبي تلك الحاجات اللغوية؛ مما يساعدهم في مراعاة ذلك عند صياغة المناهج، وتصميم المواد التعليمية.

٢- المدربين ومعدي الحقائب التدريبية: حيث تمدهم بالحاجات والمهام اللغوية التي يحتاج إليها المتدربون من مستخدمي اللغة العربية؛ مما يساعدهم في تصميم الأنشطة التدريبية التي تشبع تلك الحاجات اللغوية النابعة من جمهور المتدربين، وبالتالي يكون للتدريب معنى وقيمة بالنسبة لهم.

٣- المقومين: حيث تمدهم بقائمة الحاجات اللغوية لمستخدمي اللغة العربية، والتي تمكنهم من تقويم البرامج التعليمية والتدريبية المقدمة لهم في ضوء هذه القائمة.

٤- مراكز التدريب: حيث يراعون تلك الحاجات والمهام اللغوية في برامجهم التدريبية التي يقدمونها لمستخدمي اللغة العربية، بحيث تقدم تلك البرامج في ضوء احتياجاتهم الفعلية.

٥- تعلم اللغة العربية: حيث تسهم في تعليم اللغة العربية والتدريب عليها في ضوء احتياجات مستخدمي اللغة العربية؛ مما يزيد دافعيتهم للتعلم والتدريب.

٦- مستخدمي اللغة العربية: حيث تلبي الدراسة الحالية حاجاتهم اللغوية في المواقف التواصلية؛ مما يزيد رغبتهم في تعلم اللغة العربية، والتدريب على إتقان مهاراتها، خاصة وأن تعلم اللغة تواصليا من الأمور المحببة للمتعلمين.

٧- البـاحثـين: حيث تفتح المجال أمام دراسات أخرى مستقبلية في مجالي: تعليم اللغة العربية، والتدريب عليها.

مصطلحات الدراسة:

- الحـاجـات:

عرفها قاموس « وبستر» بأنها: الإحساس بنقصِ أيِّ شيء مرغوب أو مفيد، كشعور الشخص بحاجته إلى تعليم أفضل.(١٩)

وعرفها « الأدغم» (٢٠) بأنها: شعور داخلي بالتوتر يدفع الإنسان للتخلص منه ، ويصدق هذا على الحاجات الأساسية والثانوية ، كما يصدق على الأنواع المختلفة للحاجات الثانوية ، نفسية كانت، أم اجتماعية، أم تعليمية، أم لغوية.

وعرفها «مختار حمزة» (٢١) بأنها: اضطراب يخل بتوازن الفرد فيسعى الفرد إلى استعادة توازنه، كما أنها مثير مستمر يسيطر على الفرد وسلوكه حتى يستجيب له بشكل يؤدي إلى زوال تأثيره.

وتتبنى الدارسة الحالية هذا التعريف الأخير؛ لأنه يتمشى مع أهداف الدراسة الحالية؛ حيث يشعر مستخدمواللغة العربية باضطراب واختلال في مواقف الاتصال اللغوي، ولا يستعيد توازنه

١٩) Webster, Ameriam: Webster's New International Dictionary of the English Language C&C Meriam Company, Publishers Springfield, Mess, U.S.A., 1952, pl636.

٢٠) رضا حافظ الأدغم: الحاجات اللغوية اللازمة للعاملين بالقطاع الطبيّ في برامج تعليم العربية لغير الناطقين بها، ندوة تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة ، معهد الخرطوم الدولي للغة العربية، السودان، ٢٠٠٣، ص٢٣٩.

٢١) مختار حمزة: مبادئ علم النفس، دار المجمع العلمي، جدة ١٩٧٩م، ص٧٤.

في هذه المواقف إلا إذا أجاد الاتصال فيها، وذلك من خلال اكتساب المهام اللغوية التي تلبي حاجاته اللغوية في هذه المواقف.

- الحاجات اللغوية :

يعرفها «رشدي طعيمة»(٢٢) بأنها: البواعث والدوافع أو العوامل التي تولد عند الدارس إحساسا داخليا، ورغبة في تعلم لغة معينة.

ويعرفها «ريتشارز Richerich“ (٢٣) بأنها: ما يعتبره شخص أو مجموعة من الأشخاص ضروريا في لحظة أو مكان ما من أجل إدراك وتنظيم تفاعل هذا الفرد أو هذه المجموعة مع المحيط بواسطة اللغة.

ويمكن تعريفها إجرائيا بأنها: أوجه العَوَزِ والقصورِ اللغوي الناتج عن الفجوة بين: ما يمكن أن يكتسبه متعلمو اللغة ومستخدموها من مهارات لغوية، وما يُقَدَّمُ لهم من برامج تعليمية أو تدريبية؛ الأمر الذي يدفعهم إلى تعلم واكتساب مهارات لغوية معينة؛ لسد هذا العوز والقصور.

- الاتصال:

يعرفه « الطوبجي»(٢٤) بأنه: العملية التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعاً بينهما، وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات ولها اتجاه تسير فيه، وهدف تسعى إلى تحقيقه، ومجال تعمل فيه، ويؤثر فيها؛ مما يخضعها للملاحظة، والبحث، والتجريب، والدراسة العملية بوجه عام.

وتعتبر دائرة المعارف البريطانية أن الاتصال يعني تبادل المعاني بين الأفراد من خلال نظام عام للرموز.(٢٥) وترى «ساندرا سافجنون» أن الاتصال عملية مستمرة للتعبير والتفسير وتبادل وجهات النظر (التفاوض)، وأن فرص الاتصال غير محدودة، وتشمل نظما مختلفة للإشارات، والعلامات، والرموز التي لا نستطيع الآن البدء في تصنيفها، أو حتى تعريفها بدقة، والتي تتكون منها أي لغة.(٢٦)

وتتبنى الدراسة الحالية التعريف الأول لأن مستخدمي اللغة العربية يتعرضون لمواقف تواصلية يحتاجون فيها إلى استخدام اللغة التي تساعدهم على تبادل المعرفة مع الآخرين؛ مما يؤدي في النهاية إلى إحداث تفاهم وتواصل بينهم وبين الآخرين، وهذه المواقف يمكن إخضاعها للملاحظة والبحث والتجريب، والدراسة الحالية تهدف إلى ملاحظة تلك المواقف وتحليلها؛ بهدف تحديد الحاجات والمهام

٢٢) رشدي طعيمة: تعليم العربية لأغراض خاصة ، مفاهيمه ، أسسه ، منهجياته ، ندوة تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة ، معهد الخرطوم الدولي للغة العربية، السودان، ٢٠٠٣، ص٦.

٢٣) وفاء سليم: مرجع سابق، ص١٤.

٢٤ (حسين حمدي الطوبجي : وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، الكويت، دار القلم، ١٩٨٢م، ص٢٥.

٢٥The Encyclopedia Britannica. Vol. 3 Micropedia, 15th ed,1986,p.496.

٢٦Savignon, S. : Communicative Competence, Theory and Classroom Practice, Reading, Adison - Wesley Publishing Company, 1983.

اللغوية التي تسهم في الاتصال اللغوي الجيد في تلك المواقف لدى مستخدمي اللغة العربية.

- مواقف الاتصال اللغوي:

يقصد بها في الدراسة الحالية تلك المواقف التي يتعرض لها مستخدمو اللغة العربية، والتي يحتاجون فيها إلى استعمال اللغة العربية؛ مما يُبْرِزُ حاجات ومهام لغوية معينة يحتاجون إلى اكتسابها للتواصل الجيد مع الآخرين.

- مستخدمو اللغة شفاهة:

يقصد بهم في الدراسة الحالية: تلك الفئات التي تتعرض لمواقف تواصلية، وتحتاج فيها إلى استخدام اللغة شفاهة؛ بما يؤهلهم إلى التواصل الجيد والفعال في تلك المواقف، وهم: (المذيعون، والدعاة).

- مستخدمو اللغة كتابة:

يقصد بهم في الدراسة الحالية: تلك الفئات التي تتعرض لمواقف تواصلية، وتحتاج فيها إلى استخدام اللغة كتابة؛ بما يؤهلهم إلى التواصل الجيد والفعال في تلك المواقف، وهم: (الصحفيون، وأصحاب الوظائف الكتابية).

- تحليل المهمة:

يعرفه «المفتي»[٢٧] بأنه عملية تحليل نشاط أو مهارة أو واجب تعليمي إلى المكونات البسيطة فالأبسط، وتحديد العلاقات بين هذه المكونات، ووضعها في مدرج هرمي تحتوي قاعدته على أبسط المكونات، وتتدرج المكونات تصاعديا من حيث التركيب حتى تصل إلى المهمة الرئيسة وقمة المدرج الهرمي. ويعرفه «جمال الخطيب، منى الحديدي»[٢٨] بأنه: نموذج يعتمد على تحليل أنماط الاستجابات الظاهرة، دون الاهتمام بدراسة ما يفترض أنه عمليات داخلية مسئولة عن الأداء الظاهر.

ويعرفه الباحث إجرائيا بأنه: تحليل مَهَمَّة كبرى «الحاجات اللغوية» في مواقف الاتصال اللغوي إلى مكوناتها الأساس «مهام لغوية»، وتنظيم تلك المهام في تدرج هرمي من البسيط إلى المركب، ومن السهل إلى الصعب؛ بغية تهيئة أفضل الظروف للتدريب على تلك المهام واكتسابها؛ وصولا إلى إشباع تلك المهام الكبرى «الحاجات اللغوية».

الإطار النظري:

أولا- تعريف الحاجات اللغوية:

يعد تقدير الحاجات خطوة أساسية في معظم البرامج التعليمية والتدريبية؛ إذ لا يمكن تصميم

---

٢٧) محمد أمين المفتي: مصطلحات تربوية، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس، العدد٢، كلية التربية، جامعة عين شمس، ١٩٨٧م، ص١٢٨.

٢٨) جمال الخطيب، منى الحديدي: مناهج وأساليب التدريس في التربية الخاصة «دليل عمل إلى تربية وتدريب الأطفال المعوقين»، الشارقة، دار الفلاح، ١٩٩٤م، ص٦٣-٦٤.

برامج تعليمية أو تدريبية دون معرفة الفجوات في أداء المؤسسات نفسها، ومن خلال اتباع إجراءات نظامية لتحديد الحاجات وتقديرها يمكن مراجعة البرامج من أجل التقدم نحو تحقيق الأهداف المحددة المرغوبة.[٢٩]

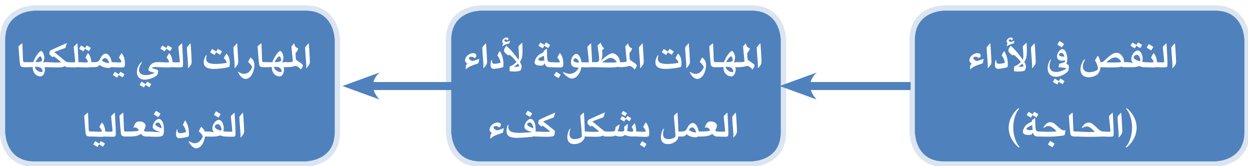
إن تحليل الحاجات يعد امتدادا طبعيا لنظرية المنهاج التي بلورها «تايلر» والتي أصبحت متداولة ومستعملة بكيفية واسعة بحكم توسع مجالات التعليم الوظيفي عامة والمهني خاصة، وهو تكوين يعتمد هذه المقاربة التي تبني المنهاج التعليمي على أساس الوظائف العملية التي يحتاج المتعلمون والمتعلمات إلى تحقيقها في استعمالهم للمادة التعليمية في المجالات: الدراسية، والحياتية، والمهنية.[٣٠]

فهو يعتبر أحد المنطلقات الأساس في تطوير المناهج اللغوية هو ضرورة أن تبنى تلك البرامج على تحليل حاجات متعلمي اللغة ومستخدميها، وتُعْرَف الإجراءات المستخدمة لجمع معلومات حول حاجات المتعلمين اللغوية التي تمكنهم من الاتصال الفعال في الخبرات والمواقف المختلفة باسم « تحليل الحاجات»، والتي تؤثر في: تصميم المواد التعليمية, واختيار طرائق التّدريس الملائمة، وخبرات التّعلّم التي تقدم داخل الفصل الدراسي، ولهذا يتصدى هذا المحور إلى تحديد مفهوم الحاجات اللغوية.

فيعرفها «ريتشارز Richerich“ بأنها: ما يعتبره شخص أو مجموعة من الأشخاص ضروريا في لحظة أو مكان ما من أجل إدراك وتنظيم تفاعل هذا الفرد أو هذه المجموعة مع المحيط بواسطة اللغة ([31]).ويعرفها ”رشدي طعيمة“[32] بأنها: البواعث والدوافع أو العوامل التي تولد عند الدارس إحساسا داخليا،ورغبة في تعلم لغة معينة.

ويعرفها ”أكرم جاسم“[33] بأنها: الفرق بين: ما هو موجود فعلا، وما يجب أن يكون عليه، ويوضح هذا التعريف بالشكل التالي:

ويرى كل من «هاتشنون ووترز» أن مفهوم الحاجات اللغوية يتسع ليشمل ثلاثة مفاهيم أساس تعتبر مكونات جزئية للمفهوم الكلي للحاجات، وهي:



٢٩) ماجد أبو جابر: تقدير الحاجات «المفهوم، والفوائد، والإجراءات»، كلية التربية والعلوم الإسلامية، جامعة السلطان قابوس، د.ت، ص٢٣

٣٠) عبد القادر الزاكي: التدريس المتمركز حول المتعلم والمتعلمة «مبادئ وتطبيقات»، مشروع تربية الفتيات بالمغـرب (MEG)، ٢٠٠٠م، ص٣٢.

٣١) وفاء سليم: مرجع سابق، ص١٤.

٣٢) رشدي طعيمة: مرجع سابق، ص٦.

٣٣) أكرم جاسم حميد: منهجية تصميم البرامج التدريبية، المجلة العربية للتعليم التقني، المجلد ١٨، العددين١-٢٠٠١،٢م، ص١٠٧.

(١) الضرورات Necessities أو الأساسيات: ويقصد بها مطالب الجمهور المستهدف من تعليم اللغة، أي ما ينبغي أن يعرفه الدارس لكي يواجه بكفاءة وفعالية مطالب الأداء اللغوي في مواقف معينة.

(٢) أوجه العجز أو التخلف Lacks: ويقصد بها مدى المسافة بين ما يلزم الدارس أن يعرفه أو يجيده من اللغة، وبين ما يتوفر لديه بالفعل، مما يُلزم الوقوف على ما لدى الدارس من معلومات ومعارف واتجاهات ومهارات في اللغة المستهدفة (العربية) حتى نحدد بدقة ما ينقصه.

(٣) الرغبات Wants: ويقصد بها ما يرى الدارس نفسه أنه مهم ومطلوب، فضلاً عن رغباته الخاصة، سواء من حيث المهارات اللغوية التي يود إتقانها، أو من حيث المفاهيم الثقافية التي يود الإلمام بها.

فقد يكون هناك تصادم بين تحديد الخبراء للمتطلبات أو الضرورات ورغبات الدارسين أنفسهم ؛ فلا معنى للحديث عن حاجة بعيداً عما يشعرون به.

كما يعرفها "بروان Broun" بأنها: الأنشطة التي يتم القيام بها في جمع المعلومات التي يمكن أن تكون أساساً لبناء المنهج الذي يلبي حاجات التعلم لمجموعة معينة من الطلاب، وتتعلق هذه الحاجات في برامج اللغة باللغة ذاتها.[34]

ويمكن تعريفها إجرائيا بأنها: أوجه العَوَز والقصورِ اللغوي الناتج عن الفجوة بين: ما يمكن أن يكتسبه متعلمو اللغة ومستخدموها من مهاراَت لغوية، وما يُقَدَّمُ لهم من برامج تعليمية أو تدريبية؛ الأمر الذي يدفعهم إلى تعلم واكتساب مهارات لغوية معينة؛ لسد هذا العوز والقصور.

ثانيا- أهداف تحليل الحاجات وغاياته:

ذكرت « كاثلين سانتوبترو Kathleen Santpientro " ,[٣٥] عددا من االأهداف والفوائد لتحليل الحاجات اللغوية، منها:

- مساعدة مصممي البرامج اللغوية والقائمين على تنفيذها في تطوير: المحتوى التعليمي، وطرائق التدريس، والوسائل المستخدمة، والبرامج التدريبية في ضوء احتياجات الدارسين اللغوية.
- توفير مناهج لغوية مرنة بدلا من المناهج الجامدة والمصممة مسبقا دون مراعاة لحاجات الدارسين اللغوية.
- تزويد المعلمين بمعلومات عن الدارسين إذا أجري التحليل قبل تنفيذ البرنامج، وبمعلومات

٣٤) محمود الناقة، رشدي طعيمة: تعليم اللغة اتصاليا بين المناهج والإستراتيجيات، منشورات المنظمة العربية للعلوم والثقافة «الإسيسكو»،٢٠٠٦م، ص٧.

٣٥) Kathleen Santpientro: Needs Assessment for Adult ESL Learners, Colorado Univeresity, Department of Education. http://www.airssforum.com/f29/t22143.html.

عما أنجز إذا أجري التحليل في أثناء تنفيذ البرنامج، وبمعلومات عما يريده الدارسون وما يحتاجون إليه بعد ذلك إذا أجري التحليل بعد تنفيذ البرنامج.

ويضيف الباحث بعض الأغراض والفوائد الأخرى لتحليل الحاجات، مثل:

- ✓ ترتيب الأولويات التي يحتاج إليها الدارسون، بحيث يتم البدء بالحاجات الأكثر إلحاحا عند تصميم البرنامج التعليمي، ثم يتم الانتقال بعد ذلك إلى الحاجات الأقل إلحاحا وهكذا.
- ✓ القدرة على التقويم الجيد للبرامج التعليمية، وذلك من خلال تحديد مدى قدرتها على تلبية احتياجات الدارسين وتحقيقها للأهداف التي صممت من أجلها.
- ✓ القدرة على تغيير وتطوير البرامج التعليمية والتدريبية في ضوء هذه الحاجات اللغوية.
- ✓ توفير الأساس لتخطيط الغايات والأهداف لبرنامج لغوي مستقبلي بما يلبي احتياجات مستخدمي اللغة في المواقف التواصلية التي يتعرضون لها.
- ✓ المساعدة على تطوير الاختبارات اللغوية وإجراءات القياسات الأخرى.
- ✓ المساعدة في اختيار طرائق التدريس المناسبة في برنامج معين.
- ✓ مساعدة الدارسين على الاتصال الجيد في المواقف اللغوية المختلفة.

ثالثا- مؤشرات وجود حاجات لغوية:

لكي يتم الحكم بأن مستخدمي اللغة ومتعلميها، يعانون من قصور وعوز إلى بعض الحاجات اللغوية التي تمكنهم من التواصل الفعال في مواقف الاتصال اللغوي: الشفهية، والكتابية، فإن ذلك يعني وجود عدة مؤشرات تدل على افتقاد هذه الشرائح لبعض الحاجات اللغوية، مثل:

التقارير الدورية المؤسسية التي تؤكد ضعف مستوى مستخدمي اللغة في التواصل اللغوي الجيدفي المواقف المختلفة

↓

شعور مستخدم اللغة بعدم وصوله إلى مستوى التواصل اللغوي الجيد الذي يساعده في تحقيق أهدافه

↓

شعور مستخدم اللغة بعدم وصوله إلى مستوى التواصل اللغوي الجيد الذي يساعده في تحقيق أهدافه

↓

شيوع الأخطاء اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدم اللغة

↓

عدم وضوح الرسالة اللغوية التي يلقيها مستخدم اللغة، وتعدد تفسيراتها من قبل مستقبلي الرسالة

↓

عدم قدرة مستخدم اللغة على إنجاز المهام الفكرية التي أعدها، والتي خطي لتوصيلها

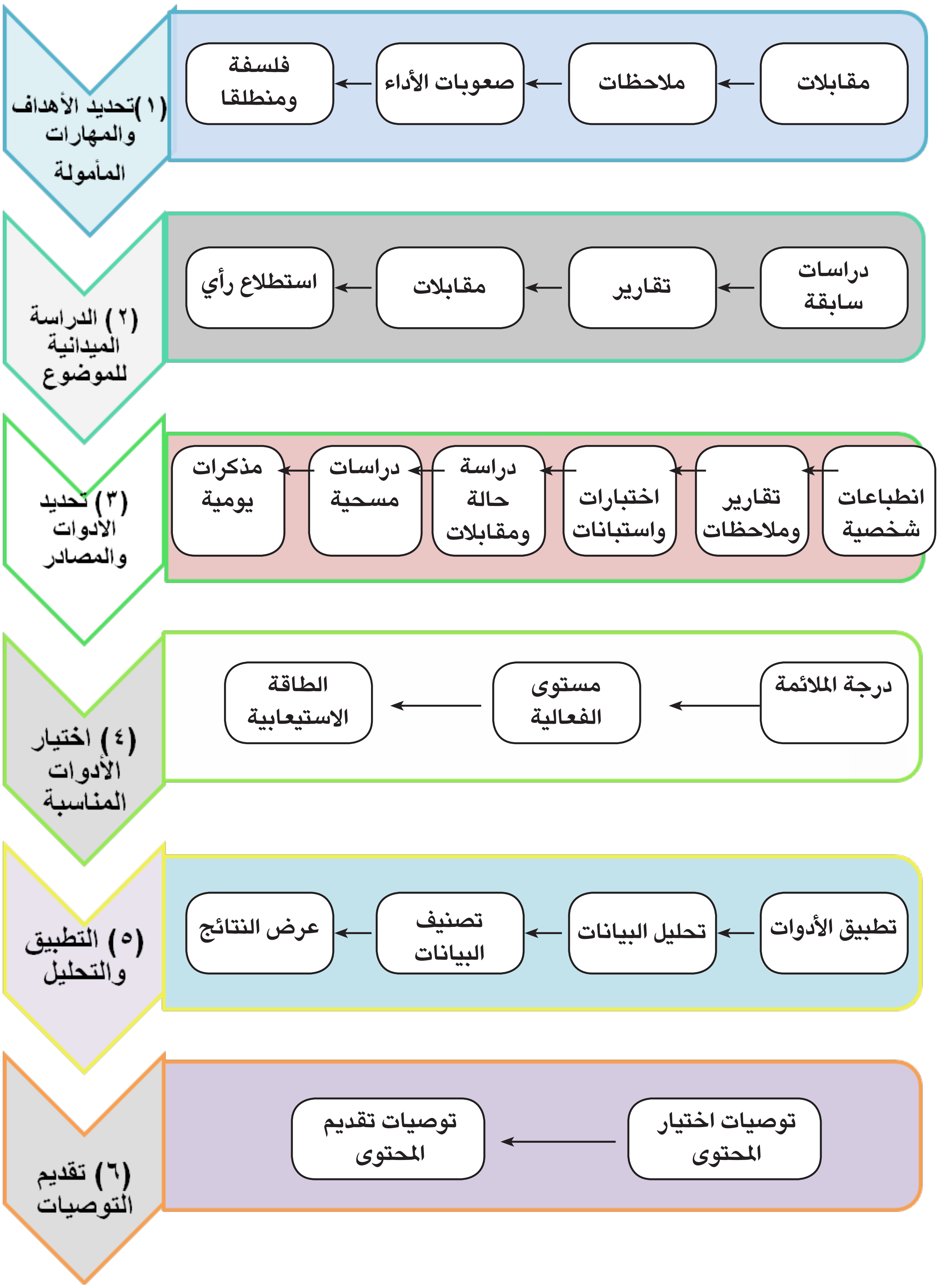
↓

صدور حكم بوجود حاجات لغوية لدى مستخدمي اللغة من قبل المتخصصين

رابعا- الخطوات الإجرائية لتحليل الحاجات اللغوية:

إن عملية تحديد الحاجات اللغوية ضرورة قبلية للبدء في تصميم أي برنامج لغوي، فإذا ما صمم أي برنامج تعليمي لغوي بدون تحديد احتياجات الدارسين الفعلية، أتى هذا البرنامج بعيدا عن رغباتهم، واتسم بالعشوائية والتخبط وانعدام الفائدة، وعلى العكس إذا ما صمم البرنامج في ضوء احتياجاتهم، فإنهم يكونون أكثر إقبالا عليه، وتزداد دافعيتهم لاكتساب المهارات المتضمنة في هذا البرنامج؛ لأنه يلبي احتياجاتهم الفعلية التي يشعرون بالعوز والاحتياج إليها.

وتسير عملية تحليل الحاجات اللغوية وفق خطوات وإجراءات متتابعة ومتتالية، يمكن للمهتمين بعملية تحليل الحاجات اللغوية الاسترشاد بها والسير في ضوئها، وهذه الخطوات يحددها الباحث من خلال الشكل التالي:


(١) تحديد الأهداف والمهارات المأمولة
مقابلات
ملاحظات
صعوبات الأداء
فلسفة ومنطلقا
(٢) الدراسة الميدانية للموضوع
دراسات سابقة
تقارير
مقابلات
استطلاع رأي
(٣) تحديد الأدوات والمصادر
انطباعات شخصية
تقارير وملاحظات
اختبارات واستبانات
دراسة حالة ومقابلات
دراسات مسحية
مذكرات يومية
(٤) اختيار الأدوات المناسبة
درجة الملائمة
مستوى الفعالية
الطاقة الاستيعابية
(٥) التطبيق والتحليل
تطبيق الأدوات
تحليل البيانات
تصنيف البيانات
عرض النتائج
(٦) تقديم التوصيات
توصيات اختيار المحتوى
توصيات تقديم المحتوى

شكل رقم (١): خطوات وإجراءات تحليل الحاجات

ويمكن تناول هذه الخطوات والإجراءات المتضمَّنةِ في الشكل السابق بشيء من التفصيل والتحليل، وذلك كما يلي:

(١) تحديد الأهداف والمهارات المأمولة:

وفي هذه المرحلة يتم تحديد الأهداف والمهارات المراد إكسابها للمتعلمين من خلال تعرضهم للبرنامج التعليمي الذي يُراد تصميمه وتدريسه لهم، فعملية تحديد الأهداف والمهارات تُعد بمثابة تنبؤ مستقبلي بالحاجات اللغوية التي يُتوقع أن يحتاج إليها المتعلمون، إذ أن التحديد غير السليم لحاجاتهم يؤدي إلى جمع معلومات وبيانات غير ضرورية وعديمة القيمة؛ مما يؤثر سلبا على كفاءة البرنامج التعليمي المقدَّم لهم؛ ويتسبب في عزوفهم عن هذا البرنامج، وعدم تحقيق الأهداف المرجوة منه.

ويمكن تحديد هذه الأهداف والمهارات المأمولة من خلال:

(أ) المقابلة: وذلك من خلال مقابلة الخبراء والمتخصصين في ميدان تعليم اللغة العربية، أو من المهتمين بتقدير وتحليل الحاجات بصفة عامة، كما أن هذه المقابلات تشمل الفئة المستهدفة من البرنامج اللغوي وهم هنا مستخدمو اللغة؛ لأنهم من أكثر الناس قدرة على التعبير عن احتياجاتهم الفعلية التي يشعرون بالاحتياج إليها.
ويعتبر أسلوب المقابلة من الأساليب الفعالة في جمع البيانات من الفئة المستهدفة عن الحاجات اللغوية، إلا أن هذا الأسلوب تبرز أهميته وقيمته الكبرى إذا كان التطبيق على أشخاص لا يعرفون القراءة والكتابة، أو كانوا من المكفوفين، ولكي تأتي المقابلة بثمارها المرجوة يشترط فيها عدة شروط، هي:

١- أن يحدد الهدف من المقابلة.
٢- أن تحدد العينة التي سوف تتم مقابلتهم.
٣- أن تعد الأسئلة التي تطرح في المقابلة إعدادا جيدا.
٤- أن يتم ضبط المتغيرات التي قد تؤثر في نتائج المقابلة.
٥- أن يتم إعلام الأشخاص الذين تتم مقابلتهم بــ:الهدف من المقابلة، وكيف يتم توظيف المعلومات التي يتم الحصول عليها، وفوائدها بالنسبة لهم.

(ب) الملاحظة: حيث يتم ملاحظة الفئة المستهدفة من تحليل الحاجات اللغوية؛ وذلك بهدف تحديد المهارات التي يحتاجون إلى اكتسابها للتواصل الجيد في المواقف التواصلية المختلفة، ولكي تتسم الملاحظة بالدقة وتؤتي ثمارها المرجوة منها، فلا بد من توافر بعض الشروط بها، وهي:
١- تحديد أهداف الملاحظة من خلال تحديد المهارات المراد ملاحظتها.
٢- تحديد مكونات وظروف المكان الذي تتم فيه عملية الملاحظة.

٣- توافر معايير دقيقة تتم الملاحظة من خلالها؛ حتى لا تتأثر الملاحظة بتغير الشخص الملاحِظ.
٤- وضوح صياغة عناصر الملاحظة حتى لا يختلف في فهمها وتفسيرها القائمون بعملية الملاحظة.
٥- عدم شعور الشخص الملاحَظ بأنه تتم ملاحظته؛ حتى لا يتغير سلوكه.
٦- تسجيل نتائج الملاحظة وفق نظام معين ودقيق وفوري.

(ج) صعوبات الأداء: إن الأداء اللغوي للدارسين من مستخدمي اللغة في المواقف التواصلية التي يتعرضون لها تبرز المهارات التي يفتقدونها، وافتقاد هذه المهارات يشعر الدارسين بالعجز عن تنفيذ بعض المهام اللغوية؛ مما يجعلهم يحتاجون إلى التدريب على هذه المهارات، ومن خلال ذلك يمكن تحديد بعض الاحتياجات اللغوية لدى هؤلاء الدارسين.

(د) فلسفة ومنطلقات حديثة: قد تطرأ بعض الأفكار الأيدلوجية والفلسفية الحديثة التي تفرضها الظروف الراهنة؛ مما يولد احتياجات حديثة طارئة لدى مستخدمي اللغة؛ لكي يستطيعوا معايشة هذه الأفكار والفلسفات الحديثة والتكيف معها، ولهذا ينبغي تضمين بعض الأهداف والمهارات التي تتوافق مع هذه الفلسفات والمنطلقات الطارئة التي ولدت حاجات لغوية طارئة لم تكن موجودة من قبل، فمثلا ظهور اتجاه فكري جديد كالعولمة يفرض حاجات جديدة لم تكن موجودة لدى مستخدمي اللغة، كالحاجة للتواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي على الشبكة العالمية، مثل: فيس بوك- تويتر- نوت لوج...إلخ، كما يبرز الحاجة إلى استخدام البريد الإلكتروني والدردشة «شات».

(٢) الدراسة الميدانية للموضوع:

إن تحديد الحاجات اللغوية لأي فئة، لا يتم إلا بالدراسة الميدانية للموقف الذي يُراد تحديد الحاجات اللغوية فيه، وتتم الدراسات الميدانية للموضوع من خلال: مراجعة البحوث والدراسات السابقة التي اهتمت بتحليل الحاجات اللغوية، والرجوع إلى التقارير العلمية التي أُعدت حول هذا الموضوع، وإجراء العديد من استطلاعات الرأي والمقابلات مع الخبراء والمتخصصين في هذا الميدان؛ بهدف الحصول على البيانات الخام التي يستند عليها في تحديد وحصر الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة ومتعلميها.

(٣) تحديد المصادر والأدوات:

ويقصد بهذه المرحلة تحديد المصادر والأدوات التي يمكن الرجوع إليها في تحليل وتجميع الحاجات اللغوية التي يشعر مستخدمو اللغة بالعوز إليها، مثل: دراسات الحالة، والمذكرات الشخصية، والدراسات المسحية، والتقارير، والمقابلات، والملاحظات، والاستبانات، والانطباعات الشخصية للمتخصصين والخبراء، وبذلك تكون الخطوة الخاصة بتحديد المصادر والأدوات قد جمعت بين المنهجين: الكمي، والكيفي.

(٤) اختيار الأدوات المناسبة:

وهذه المرحلة تترتب على المرحلة السابقة، حيث يتم الاختيار من هذه المرحلة السابقة أفضل الأدوات والمصادر التي يمكن أن أتساعد في تحديد الحاجات اللغوية، ولكي يتم اختيار

هذه الأدوات بدقة فلا بد من توافر بعض المعايير في هذه الأدوات المختارة، وتتمثل هذه المعايير فيما يلي:

- ✓ مدى مناسبة الأداة المختارة لطبيعة الموقف الذي تحلل حاجاته اللغوية.
- ✓ مدى اتسام الأداة بالفعالية والدقة في تجميع المعلومات والبيانات.
- ✓ مدى الطاقة الاستيعابية للأداة في احتواء البيانات والمعلومات المتوافرة.

(٥) التطبيق والتحليل:

وفي هذه المرحلة يتم التعرض مباشرة للعينة المراد تحليل الحاجات لديها، أو للخبراء الذين يمتلكون معرفة علمية دقيقة بهذه العينة؛ بغية الحصول على معلومات دقيقة حول: نوعية الحاجات اللغوية لدى هذه العينة، ومقدارها وشدتها، وأهميتها بالنسبة لإعداد البرامج التعليمية والتدريبية في ضوئها بعد ذلك، وتتضمن هذه المرحلة ثلاث خطوات، هي:

(أ) تطبيق الأدوات: ويقصد بها تطبيق الأدوات التي تم اختيارها للتطبيق على عينة الدارسة، كالاستبانات، وبطاقات الملاحظة، واستمارات تحليل المهام، والمقابلات الشخصية، والتقارير، والسجلات الشخصية، والمناقشات الجماعية ...إلخ.

(ب) تحليل البيانات: وذلك من خلال إجراء بعض المعالجات الإحصائية، كالمتوسطات، والنسب المئوية، ومعامل الارتباط، وتحليل التباين، واختبار «ت» ...إلخ؛ وذلك بهدف تحويل المعلومات الخام إلى بيانات وأرقام دقيقة يسهل تقديرها وتفسيرها والاستفادة منها في تحليل الحاجات اللغوية لدى عينة الدراسة.

(ت) تصنيف الحاجات: فمن خلال تحليل البيانات المتوافرة يمكن بعد ذلك تصنيف هذه البيانات وتحديد الفئات التي تنتمي إليها؛ مما يمكن من الحصول على حاجات لغوية متعددة تنتمي لفئات مختلفة، وهذا بدوره يغطي بدقة معظم الحاجات اللغوية التي تحتاج إليها عينة الدراسة في مجالات متعددة.

(ث) عرض النتائج: إن المعلومات الدقيقة التي يتوصل إليها الباحث من خلال الخطوات السابقة تمكنه من الوصول إلى نتائج دقيقة تمس الحاجات اللغوية التي تحتاجها عينة الدراسة؛ مما ييسر عليه عرض هذه النتائج بصورة دقيقة وسهلة؛ تمكن بعد ذلك من اتخاذ قرارات دقيقة عند بناء وتصميم البرامج التعليمية والتدريبية الخاصة بهذه الشريحة المستهدفة.

(٦) تقديم التوصيات:

وفي هذه المرحلة يصوغ القائم بتحليل الحاجات بعض التوصيات التي تعبر عن رؤيته ومدى استفادته من نتائج التحليل في المرحلة السابقة، وتفيد هذه التوصيات في صياغة وبناء البرامج التعليمية والتدريبية الجديدة التي تشبع هذه الحاجات اللغوية التي تعاني من فقدانها الشريحة المستهدفة التي حُلِّلَتْ الحاجات اللغوية لديها، أو تطوير البرامج الموجودة بالفعل، بحيث يتم تضمين هذه الحاجات في هذه البرامج المتوافرة بالفعل؛ بما يلبي هذه الحاجات اللغوية لديهم، وتنقسم هذه التوصيات إلى:

(أ) توصيات اختيار المحتوى: ويقصد بها التوصيات الخاصة بـ:

- الأسس التي يتم في ضوئها اختيار المحتوى.
- مصادر اختيار المحتوى.
- طريقة اختيار المحتوى.

(أ) توصيات طريقة تقديم المحتوى: ويقصد بها التوصيات الخاصة بـ:

- طريقة تنظيم المحتوى وبنائه.
- الخطط الزمنية لتنفيذه.
- طرائق تدريس المحتوى.
- الوسائل التعليمية التي يمكن استخدامها.
- الأنشطة التي يمكن تقديمها.
- وسائل التقويم التي يمكن اتباعها.

خامسا- أدوات تحليل الحاجات اللغوية:

يمكن تحليل وتحديد الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة العربية من خلال عدة أدوات تمكِّن من الوقوف على أهم هذه الحاجات اللغوية التي إذا لُبيت لهم؛ مكنتهم من الاتصال الفعال في المواقف اللغوية المختلفة، وجعلت تعلم اللغة له قيمة بارزة لدى هؤلاء المستخدمين.

وقد اشتملت الأدبيات على أطر كثيرة لتحليل حاجات الدارسين. ولعل الإطار الذي قدمه «روبرت جوردان» من أحدثها وأكثرها شمولاً. وقد عرض هذا الإطار في مؤتمر عقد في (مارس، ٢٠٠١) بجامعة السلطان قابوس؛ لبيان أساليب تحديد الحاجات اللغوية، وفيما يلي الشكل التخطيطي:

الشكل رقم (2)

أساليب جمع البيانات لتحديد الحاجات (جوردان)



Jordan, R. R. 9, p. xviii

ومن خلال الشكل السابق يتضح أن هذه الأساليب تتمثل فيما يلي:

١. الأبحاث والدراسات السابقة.

٢. الدراسة الاستقصائية التتبعية.

٣. التقويم والتغذية الراجعة.

٤. اختبار نهاية المقرر.

٥. دراسة الحالة.

٦. المذكرات الشخصية (اليومية) للطالب وصحائف الحالة.

٧. وثائق سابقة.

٨. اختبارات اللغة.

٩. أساليب تقدير الذات.

١٠. الملاحظة داخل الفصل.

١١. الاختبارات التكوينية (داخل الفصل).

١٢. المقابلة المقننة.

١٣. الدراسة المسحية عن الطالب.(٣٦)

ويمكن تحديد أهم أدوات تحليل الحاجات اللغوية وتناولها بشيء من التفصيل فيما يلي:

١- الاستبانات questionnaires:

تعد الاستبانات إحدى أشهر الأدوات استخداماً، وهي سهلة الإعداد نوعاً ما، ويمكن استخدامها مع مجموعة كبيرة من مستخدمي اللغة، ويمكن الحصول عن طريقها على معلومات يسهل تحليلها والاستفادة منها،وتكون الاستبانات إما مقيدة (بحيث يختار المجيب من بين عدد محدود من الإجابات)، أو غير مقيدة (بحيث يتم إعطاء المجيب أسئلة مفتوحة النهايات يمكن أن يجيب عنها حسب اختياره)، فالاستبانة من الأدوات التي تمكن الباحثين من الحصول على المعلومات بطريقة ميسرة ومحددة.

وبالرغم من مزايا الاستبانات إلا أن المعلومات التي يتم الحصول عليها قد تكون سطحية أو غير دقيقة، وتحتاج غالباً إلى مواصلة طرح الأسئلة والحصول على معلومات إضافية لفهم ما يقصده المجيبون بشكل أكثر اكتمالاً، لذا ينصح بضرورة معرفة مبادئ تصميم الاستبانة الجيدة حتى يمكن الاستفادة من المعلومات التي يتم الحصول عليها، كما ينبغي تجريب الاستبانة قبل توزيعها للتعرف على مواطن: الغموض، والصعوبة، والسطحية فيها.

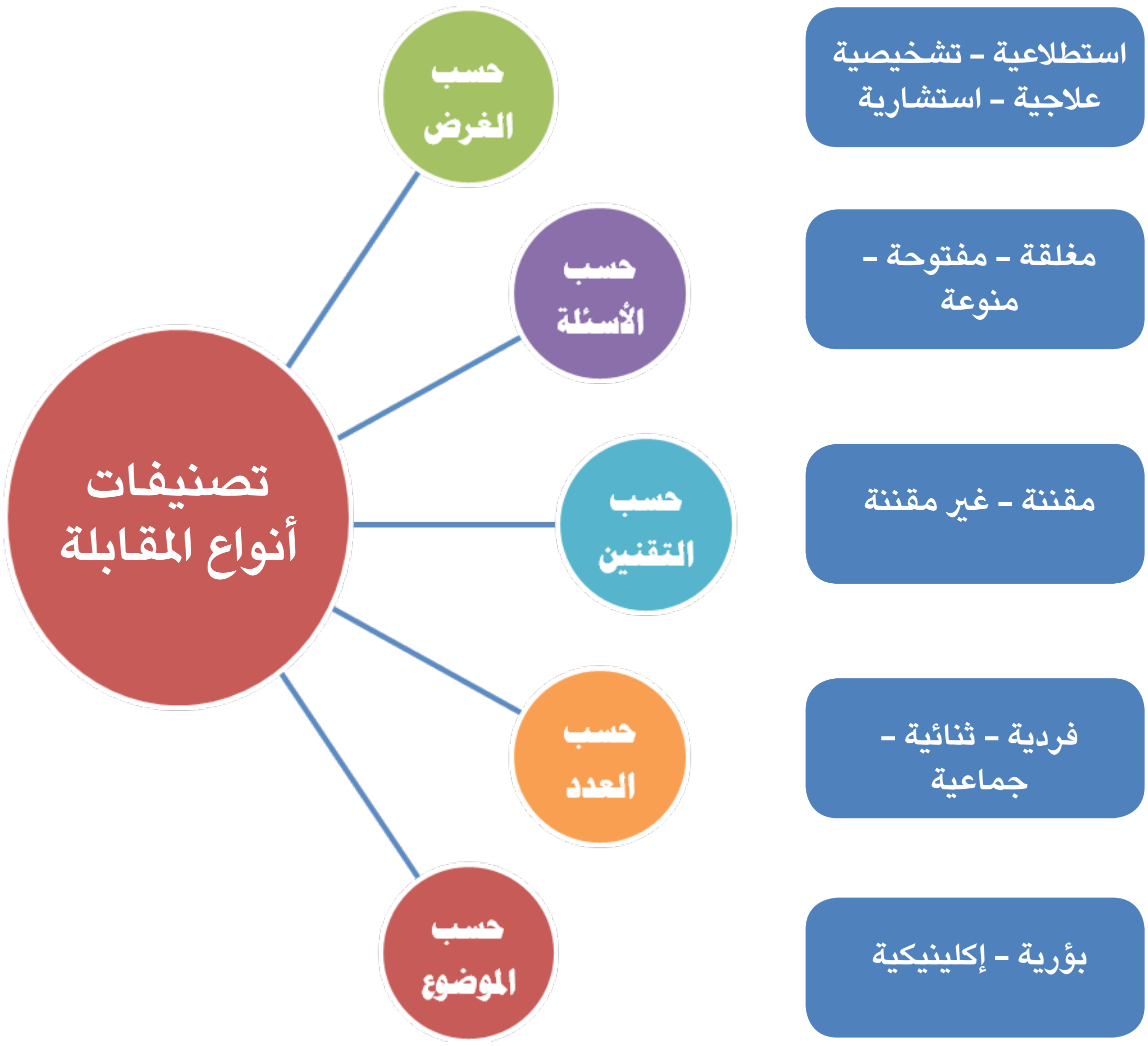
٢- المقابلات interviews:

تسمح المقابلات بتناول القضايا بشكل أعمق مما هو ممكن باستخدام الاستبانة، على الرغم من أنها تستغرق وقتاً أطول في تنفيذها، كما يمكن تطبيقها فقط مع مجموعات صغيرة. وقد تكون المقابلة مفيدة في مرحلة أولية من تصميم الاستبانة، حيث إنها تساعد المصمم في أخذ فكرة عن الموضوعات والقضايا التي يمكن التركيز عليها في الاستبانة، والمقابلة المقيدة التي تستخدم فيها سلسلة من الأسئلة تسمح بتحقيق تناغم أكبر بين الإجابات التي يتم الحصول عليها، ويمكن إجراء المقابلات وجهاً لوجه أو من خلال الهاتف، أو الدردشة على الشبكة العالمية (الإنترنت).

أنواع المقابلة

تنقسم المقابلات إلى عدة أنواع بحسب طريقة تصنيفها، وتستند هذه التصنيفات تبعا لغرض الباحث ولطبيعة المقابلة، ويمكن توضيح هذه التصنيفات من خلال الشكل التالي:

٣٦) محمود الناقة، رشدي طعيمة: تعليم اللغة اتصاليا بين المناهج والإستراتيجيات، مرجع سابق، ص٢٠-٢١.



شكل رقم (٣): تصنيف أنواع المقابلة

تصنيف المقابلات وفقاً للموضوع:

(أ) مقابلات بؤرية: وهي التي تركز على تعرف معلومات أو مهارات معينة لدى الفئة المستهدفة من إجراء المقابلة معها.

(ب) مقابلات إكلينيكية: وهي التي تركز على استبطان المشاعر والدوافع والحالة النفسية للشخص المقابَل، مثل المقابلات التي يجريها الأطباء النفسيون مع مرضاهم.

تصنيف المقابلات وفقاً لعدد الأشخاص:

(أ) مقابلة فردية أو ثنائية: ويلجأ الباحث لهذا النوع إذا كان موضوع المقابلة يتطلب السرية، أي عدم إحراج المبحوث أمام الآخرين.

(ب) مقابلة جماعية: وتتم في زمن واحد ومكان واحد، حيث يطرح الباحث الأسئلة، وينتظر الإجابة من أحدهم، وتمثل إجابته إجابة المجموعة التي ينتمي إليها، أو يطلب الإجابة من الجميع كل فرد بنفسه.

تصنيف المقابلات وفقاً لعامل التقنين:

(أ) مقابلة غير مقننة: وتمتاز بالمرونة، وإتاحة فرصة الشخص المقابَل في التحدث في أي جزئية تتعلق بمشكلة البحث دون قيد، كما أن للباحث الحرية في تعديل أسئلته التي سبق إعدادها، وهذه النوعية من المقابلات يمكن استخدامها في الدراسات الاستطلاعية التي تحتاج مجرد الانطباعات والاستدلالات المبدئية التي تعمقها وتؤصلها المقابلات المقننة بعد ذلك أو أي أداة علمية أخرى.
(ب) مقابلة موجهة أو مقننة: حيث يتم التخطيط والتنظيم لهذه المقابلة، ويتم إجراءها وفق شروط علمية محددة ودقيقة، ويتم ضبط كل المتغيرات والظروف التي يمكن أن تؤثر في نتائج هذه المقابلة.

تصنيف المقابلات وفقاً لنوعية الأسئلة:

(أ) مقابلات مغلقة: هي التي تتكون من أسئلة تحتاج إجابات محددة، مثل:

(صحيح/ خطأ)، أو (نعم/ لا)، أو (اختيار من متعدد)، أو (تكملة) ...إلخ.

(ب) مقابلات مفتوحة: وهي التي تحتاج إلى التعبير عن الرأي دون قيود أو إجابات محددة سلفا.
(ج) مقابلات منوَّعة: وهي التي تمزج بين النوعين السابقين.

تصنيف المقابلات وفقاً للغرض منها:

(أ) مقابلة استطلاعية مسحية: وهي التي تهدف إلى جمع بيانات أولية حول المشكلة.

(ب) مقابلة تشخيصية: وهي التي تهدف إلى تحديد طبيعة المشكلة، والتعرف على أسبابها، ورأي المبحوث حولها

(ج) مقابلة علاجية: وهي التي تهدف إلى تقديم حلول ومقترحات علاجية لمشكلة معينة.

(د) مقابلة استشارية: وهي التي تهدف إلى الحصول على رأي الخبراء والمتخصصين حول موضوع معين.

مزايا المقابلة [٣٧]

(أ) إمكانية استخدامها في الحالات التي يصعب فيها استخدام الاستبانة؛ من مثل: أن يكون المبحوث صغيراً، أو أمياً.

(ب) أكثر عمقاً في الاستجابات؛ وذلك بسبب إمكانية توضيح الأسئلة، وتكرار طرحها.

(ج) استدعاء البيانات من المبحوث بشكل أيسر من الطرائق الأخرى؛ لأن الناس بشكل عام يميلون إلى الكلام أكثر من الكتابة.

(د) توافر إجابات متكاملة من معظم من تتم مقابلتهم.

(هـ) توافر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضح المشاعر، مثل: نبرة الصوت، وتعبيرات الوجه، وحركة الرأس واليدين.

(و) إشعار المبحوث بقيمته الاجتماعية أكثر من مجرد تسلمه استبانة ليملأها وإعادتها مرة أخرى.

عيوب المقابلة [٣٨]

(أ) يصعب مقابلة عدد كبير نسبياً من المبحوثين؛ لأن مقابلة الفرد الواحد تتطلب وقتاً طويلاً وجهداً كبيراً من الباحث.

(ب) تتطلب مساعدين مدربين على تنفيذها؛ وذلك لتوفير الجو الملائم للمقابلة.

(ج) تتطلب مهارة عالية من الباحث؛ وذلك لضبط سير فعاليات المقابلة، لتتجه نحو الهدف منها.

(د) تغير سلوك الشخص المقابل بما ينتابه من اضطراب وقلق أحيانا.

---

٣٧) http://dubaieyes.net/up/uplong/D1483977522576-578337170.gif, 24-1-2009.
٣٨) http://dubaieyes.net/up/uplong/D1483977522576-578337170.gif, 24-1-2009.

الملاحظة observation:

يقصد بالملاحظة تركيز انتباه الباحث نحو سلوك أو ظاهرة معينة؛ بهدف رصدها ومتابعتها؛ ليتمكن الباحث من وصفها وتحليلها وبيان أسبابها، وذلك من خلال تفريغ السلوك الملاحظ في شكل بيانات وأرقام دقيقة تعبر عن مدى شدة أو ضعف وجود هذا السلوك لدى الملاحَظين.

وتعد ملاحظة سلوك مستخدمي اللغة في الموقف الهدف طريقة أخرى لقياس حاجاتهم. فملاحظة -على سبيل المثال- موظفين يؤدون عملهم في بنك، سوف يمكّن الملاحظ من الوصول إلى نتائج معينة حول حاجاتهم اللغوية، ولكن الناس غالباً لايؤدون أداء جيداً عندما يكونون تحت الملاحظة؛ لذا يجب أخذ ذلك بالحسبان، إضافة إلى ذلك فالملاحظة مهارة خاصة تقتضي معرفة كيف تلاحظ؟ وماذا تلاحظ؟ وكيف تستخدم المعلومات المستقاة؟، وهذا كله يتطلب بصورة عامة تدريباً خاصاً.

ويلجأ الباحث إلى استخدام الملاحظة دون غيرها من أدوات البحث، وذلك إذا أراد جمع بيانات مباشرة عن المبحوث ومشكلة البحث؛ لأن المبحوث قد يخفي بعض الانفعالات أو ردود الأفعال عن الباحث في حالة استخدام أدوات مثل: الاستبانة، أو المقابلة، ولكن الملاحظة تحمي من الوقوع في ذلك إذا تم تطبيقها بصورة جيدة.

أنواع الملاحظة:

للملاحظة العلمية عدة أنواع تبعا للتصنيف الذي تندرج تحته، وهي كما يلي:

(١) أنواع الملاحظة باعتبار درجة التنظيم:

ملاحظة بسيطة: وهي غير منظمة وتعد بمثابة استطلاع أولي للظاهرة.

ملاحظة منظمة: وهي المخطط لها من حيث الأهداف، والمكان والزمن، والمبحوثين، والظروف، والأدوات اللازمة.

(٢) أنواع الملاحظة باعتبار درجة المشاركة:

ملاحظة بالمشاركة: وهي التي يكون الباحث فيها عضواً فعلياً أو صورياً في الجماعة التي يجري عليها البحث.

ملاحظة بدون مشاركة: وهي التي يكون الباحث فيها بمثابة المراقب الخارجي، يشاهد سلوك الجماعة دون أن يلعب دور العضو فيها.

(٣) أنواع الملاحظة باعتبار درجة التحديد:

ملاحظة محددة: وهي التي يكون لدى الباحث تصور مسبق عن نوع البيانات التي يلاحظها أو نوع

السلوك الذي يراقبه.

ملاحظة غير محددة: وهي التي لا يكون لدى الباحث تصور مسبق عن المطلوب من البيانات ذات الصلة بالسلوك الملاحظ، وإنما يقوم بدراسة مسحية؛ للتعرف على واقع معين.

(٤) أنواع الملاحظة وفق درجة التعايش:

ملاحظة مباشرة: وهي التي تتطلب اتصال مباشر بالمبحوثين؛ بقصد ملاحظة سلوك معين.

ملاحظة غير مباشرة: وهي التي لا تتطلب اتصال مباشر بالمبحوثين، وإنما يكتفي الباحث بمراجعة السجلات والتقارير ذات الصلة بالسلوك المراقب للمبحوثين.

مزايا الملاحظة:

تتميز الملاحظة ببعض المزايا، مثل:

- الكـم: فالبيانات التي يتم الحصول عليها من الملاحظة أكثر من غيرها في بقية أدوات البحث الأخرى؛ وذلك لأن الباحث هو الذي يراقب المبحوثين بنفسه ، ويقوم بتسجيل مشاهداته التي تشخص وتصف الواقع الفعلي للسلوك الملاحَظ، ومن هنا تزداد البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال الملاحظة.

– الكيـف: إن مقدار الدقة والثقة في البيانات التي يحصل عليها الباحث بواسطة الملاحظة أكبر منها في بقية أدوات البحث؛ وذلك لأن البيانات التي يتم الحصول عليها تكون من خلال ملاحظة الواقع الفعلي للمبحوثين؛ مما يوفر قدرا كبيرا من الموضوعية والصدق.

عيوب الملاحظة:

– أن الشخص الملاحَظ يغير من سلوكه إذا شعر بأنه يُلاحظ؛ مما يجعل سلوكه غير طبيعي ولا يعبر عن الواقع الفعلي.

- بروز ذاتية الشخص الملاحِظ يبعدها عن الموضوعية أحيانا.
- أنها تحتاج إلى جهد زائد ووقت طويل؛ حيث يمكث الشخص الملاحِظ وقتا طويلا في أثناء الملاحظة.
- أنها تحتاج إلى تدريب الشخص الملاحِظ تدريبا جيدا؛ ليعرف: ماذا يلاحظ؟، ومَنْ يلاحظ؟ ومتى يلاحظ؟، وكيف يلاحظ؟.

(٥) جمع عينات من لغة مستخدمي اللغة:

يعد جمع عينات تتعلق بكيفية أداء مستخدمي اللغة في مهمات لغوية مختلفة، مثل: (رسائل الأعمال، والمقابلات، والمكالمات الهاتفية)، وتوثيق المشكلات التي يواجهونها مصدراً مفيداً ومباشراً للمعلومات حول حاجات مستخدمي اللغة، ويمكن جمع العينات اللغوية من خلال الوسائل التالية:

- مهمات كتابية أو شفهية: حيث يتم جمع أمثلة من أعمال مستخدمي اللغة: المكتوبة، أو الشفهية.
- المحاكاة simulation أو تمثيل الدور role play: : حيث يُعطى مستخدمو اللغة بعض الأشياء لمحاكاتها أو تمثيلها، وتتم ملاحظة أدائهم وتسجيل ذلك.
- اختبارات التحصيل achievement tests: حيث يُختبر مستخدمو اللغة في قدراتهم في جوانب مختلفة من استخدام اللغة.
- اختبارات الأداء performance tests: حيث يُختبر مستخدمو اللغة في أداءات لها علاقة بالعمل أو المهمات المنوطة بهم.

(٦) تحليل المَهَمَّة Task Analysis:

تحليل المهمة هو تحليل وتفكيك المهمات الرئيسة إلى مهام جزئية بحيث يسهل على مستخدمي اللغة التدريب على تلك المهام الجزئية واكتساب المهارات اللازمة لتنفيذ تلك المهام؛ مما ييسر تعلم المهمة الرئيسة بما تنطوي عليه من مهارات لازمة لتنفيذ تلك المهمة.

ويعرفه الباحث إجرائيا بأنه: تحليل مَهَمَّة كبرى «الحاجات اللغوية» في مواقف الاتصال اللغوي إلى مكوناتها الأساس «مهام لغوية»، وتنظيم تلك المهام في تدرج هرمي من البسيط إلى المركب، ومن السهل إلى الصعب؛ بغية تهيئة أفضل الظروف للتدريب على تلك المهام وإكسابها؛ وصولا إلى إشباع تلك المهام الكبرى «الحاجات اللغوية».

فمثلاً مهمة رئيسة مثل (كتابة الأخبار الصحفية)، يمكن تقسيمها إلى مهام جزئية مكونة للمهمة الرئيسة، ومن خلال هذا التحليل للمهمة الرئيسة يستطيع مستخدم اللغة تعلم المهمة الرئيسة بيسر وسهولة، فهذه المهمة السابقة يمكن تحليلها إلى مهام جزئية، هي:

١- كتابة الخبر بحيادية وموضوعية.
٢- عرض الخبر بكل تفصيلاته الدقيقة.
٣- استخدام الجمل القصيرة والبسيطة والإيقاع الجيد.
٤- مراعاة خصائص الجمهور المتلقي.
٥- إثبات مصادر الحصول على المعلومات.
٦- صياغة الخبر بطريقة هرمية تبدأ بالأهم ثم المهم.
٧- عدم ازدحام الخبر بالمعلومات التي تشتت ذهن القارئ.
٨- افتتاح الخبر بما يجذب القارئ ويشوقه.
٩- توثيق المعلومات المعروضة في الخبر بذكر مصدرها.
١٠- عرض معلومات الخبر دون إبراز الآراء والانطباعات الشخصية.
١١- اشتمال الخبر الصحفي على مكوناته الثلاثة، وهي: (العنوان- المقدمة- المتن).

١٢- استخدام المقدمة التي تلائم موضوع الخبر، مثل:
المقدمة المجاز: وهي التي تعتمد على المجاز، مثل: جريدة الجزيرة تفتح النار على الملف الأسود لحكومة شارون.

المقدمة الحكمة: وهى تعتمد على مثل شعبي أو حكمة مأثورة، مثل: إذا أفلس التاجر فتش في دفاتره القديمة، هذا هو حال وزارة التموين بعد التعديل الوزاري الأخير.

المقدمة المباغتة: وهى تتكون من جملة واحدة قصيرة ولكنها تكون مفاجئة تشد الانتباه وتجذب اهتمامات القارئ مثل: طفل عربي يقود طائرة شبح فوق سماء الولايات المتحدة الأمريكية.

المقدمة الملخصة: وهى تقوم على تلخيص أهم المعلومات بالخبر، حيث تتصدر أهم معلومة في مقدمة الخبر.

المقدمة التناقض: وهى تقوم على معانٍ وألفاظ تتصادم مع طبيعة البيئة، مثل: شحاذ يموت أمام فندق "مداريم كراون" ومعه ثلاثة ملايينٍ دولار.

مقدمة الغرابة والطرافة: وهى التي تشتمل على عنصر الطرافة، ويحمل الخبر حدثا نادرا مثل: امرأة تتزوج (١٠) رجال في أسبوع واحد، وأخرى تضع سبع توائم كلهم ذكور.

المقدمة المقتبسة: وفيها يتم اقتباس فقرة، أو جملة من تصريح مسئول- مصدر الخبر- لتكون هذه الفقرة هي المقدمة للخبر.

١٣- أن ينوع في طريقة عرض متن الخبر الصحفي، مثل:
الهرم المقلوب: وفيه يبدأ الصحفي بالفكرة الأساس في المقدمة، ثم التفاصيل بعد ذلك، وفق القاعدة التي تؤكد (الأهم، ثم المهم، فالأقل أهمية).

الهرم المتدرج: وهو هرم مقلوب ولكن متدرج، حيث يقوم هذا القالب على أساس الهرم المقلوب ولكن يأخذ شكل المستطيلات المتدرجة على شكل هرم مقلوب بحيث يكون للخبر مقدمة تتضمن أهم تصريح في الخبر ثم يأتي بعدها جسم الخبر في شكل فقرات متعددة يشرح ويلخص كل منها جانباً من جوانب الخبر، وبين كل فقرة وأخرى يذكر نص تصريح لمصدر الخبر أو الشخصية التي يدور حولها الخبر على أن ترتب كل فقرة وما بينها من فقرات مقتبسة من أقوال المصدر حسب أهمية كل منها فهو أصلح القوالب الفنية في كتابة الأخبار القائمة على سرد التصريحات، كما هو الحال في المؤتمرات الصحفية، أو البيانات السياسية والندوات.

الهرم المعتدل: ويقوم هذا القالب الفني على ثلاثة أجزاء، مقدمة تحتل قاع الهرم، ثم جسم الخبر الذي يمثل جسم الهرم، وبه تفاصيل أكثر أهمية في الحدث، وهو في شكله البنائي يبدأ بالتفاصيل الأقل أهمية، ثم الأكثر أهمية حتى نهاية الخبر، والتي تحمل أهم ما في الخبر، فهو يتحرك من العام إلى الخاص، وينتشر ذلك في الكتابات: الروائية، والأدبية، والحوادث.

وقد أكد "غانم البسطامي"[٣٩] أهمية استخدام أسلوب تحليل المهام في علاج صعوبات التعلم، إلا إنه

٣٩) غانم البسطامي: **المناهج والأساليب في التربية الخاصة**، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، ١٩٩٥م، في: http://

زاوج بينه وبين أسلوب العمليات وجعل منهما أسلوبا متكاملا في تحليل هذه الصعوبات، وقد حدد ثلاث مراحل لهذا الأسلوب، تتمثل فيما يلي:

- تشخيص وتحديد أوجه القصور والقوة في أداء الطالب.
- تحليل المهمات التي يفشل فيها الطالب وتحديد الأجزاء الصعبة.
- اختيار وتصميم الأنشطة التعليمية المناسبة.

"جانييه" وتحليل المهمة :

وضع «روبرت جانييه» مبادئ نظرية في التعلم تعد نموذجاً للتعليم؛ حيث افترض « جانييه » أن كل مادة أكاديمية أو كل موضوع في هذه المادة له بنية هرمية Hierarchy تشمل قمتها أكثر الموضوعات أو الأجزاء تركيباً، وتليها الأقل تركيباً حتى الأبسط في قاعدة البنية الهرمية، وتعتبر موضوعات كل مستوى متطلبا قبليا Prerequisite لتعلم الموضوعات الأكثر تركيباً منها في البنية المعرفية الهرمية.

وفي ضوء هذا الافتراض ، يرى « جانييه » أن المتعلم يكون مستعداً لتعلم موضوع جديد عندما يتمكن من المتطلبات القبلية اللازمة لتعلم هذا الموضوع، وبذلك فإن التخطيط للتعليم ينبغي أن يهتم بتحديد وترتيب المتطلبات القبلية اللازمة لتعلم كل موضوع داخل المادة الدراسية، وأيضاً تلك التي تلزم لتعلم المادة الدراسية ككل، ويعتمد في ذلك على تحليل المهام.

التدريس عند «جانييه»:

عند التخطيط لتدريس موضوع ما وفقاً لنظرية جانييه، فإنه يتم تحليل الموضوع المراد تعليمه إلى مهام متدرجة من المركب للبسيط وفقاً لتنظيم هرمي قمته أكثر المهام تركيباً وقاعدته أكثرها بساطة، وعند كل مستوى من مستويات التنظيم الهرمي يحدد الأداء المتوقع من المتعلم في صورة سلوك مستهدف، وعند تنفيذ الدرس يتم البدء بقاعدة الهرم أي أكثر المهام بساطة بالنسبة للمتعلم، وعندما يستوعب المتعلم المستوى الأكثر بساطة ينتقل للمستوى الأرقى تركيباً وهو ما يسميه " جانييه " الانتقال الرأسي للتعلم.

وهكذا يرى «جانييه» استخدام الأسلوب التحليلي في تنظيم المحتوى، وتخطيط الدرس؛ حيث يبدأ من المركب وينتهي بالبسيط ، بينما يقترح الأسلوب التركيبي في تنفيذ الدرس حيث يوصي بتدريس أبسط المهام ثم التدرج حتى الوصول إلى الأكثر تركيباً وهي المهمة الرئيسة.

نموذج جانييه وتحليل المهمة:

في كثير من نظريات التعلم والنماذج المختلفة محاولة لتوضيح الطريقة التي من خلالها يحدث التعلم، وقد حدد جانييه في نموذجه الطريقة التي يحدث فيها التعلم، وقد صور أن التعلم يحدث

www.startimes.com/f.aspx?t=6135409

متدرجا من البسيط إلى المعقد، وهو بهذا يصور أهمية التدرج والتجزيء في التعلم من جهة، ومن جهة أخرى أهمية انتباه المعلم إلى التعلم السابق الذي قد يكون من الضروري تقييمه للطالب؛ لتحديد أين يكمن الخلل في عدم مقدرته على تعلم ما هو أرقى وأعقد.

ويتدرج نموذج « جانييه» في التعلم من البسيط إلى المركب كما يلي:

(أ) التعلم الإشاري:

هو نوع من التعلم اللا إرادي الذي يحدث نتيجة اكتساب استجابة شرطية لإشارة ما, وبذلك فالتعلم هنا يحدث وفقاً لمبادئ الإشراط الكلاسيكي لبافلوف، ويتميز هذا النوع من التعلم بأنه يبقى في الذهن فترة طويلة، مثل استجابة العين لصوت ما يسبقه ظهور ضوء قوي أمام العين، ونظراً لأنه تعلم لا إرادي, فانه لا يظهر في كثير من عمليات التعلم والتعليم, ويعتبر أسهل مستويات التعلم وأدناها، وهذا يفسر الكثير من العادات الإشارية التي تبدو في سلوك الأفراد، كحك الرأس في أثناء التفكير وغيرها.

(ب) تعلم المثير والاستجابة:

وهذا عكس السابق تعلم إرادي, يتضمن الربط بين: المثير والاستجابة, ويرى جانييه أن أمثلة هذا التعلم في التعلم الانساني قليلة, حيث إن أغلب الأمثلة التي تبدو لأول وهلة, تبدو تابعه لأنماط عليا, مثل السلاسل والترابطات اللفظية, ويرجع ذلك جانييه إلى وجود خلفية معرفيه لدى المتعلم تتداخل مع التعلم السابق، ويعتبر أهم شرط لهذا التعلم هو التعزيز والتكرار.

(ج) تعلم السلاسل الحركية:

وهذا النوع من السلاسل يرتبط فيها عدد من وحدات التعلم من نوع المثير والاستجابة مثل تشغيل ماكينة السيارة، ويركز «جانييه» على أهمية التتابع الصحيح للسلسلة حتى تحدث عملية التعلم, ويحتاج تعلم السلاسل إلى إعادتها عدة مرات؛ حتى يصل المتعلم إلى الترتيب الصحيح والتتابع السريع لمكونات السلسلة إضافة إلى حاجته للتعزيز، وعلى الرغم أن السلاسل هنا غير لفظية فان تعلمها يحتاج إلى إرشادات لفظية.

(د) الترابطات اللفظية:

يطلق عليها أحيانا السلاسل اللفظية، وهي سلاسل من نوع لفظي, مثلاً لو تم عرض شكل جانييه الهرمي للتعلم فسوف يتم التعرف عليه بعد ملاحظة جوانبه وتسلسل مستوياته, وكذلك حفظ سورة قرآنية يمكن اعتبارها نوعا من السلاسل الطويلة, لذلك ينصح بتجزئتها وتعلمها على أجزاء، وهو مايسمى طريقة التقدم الجزئي.

(هـ) تعلم التميز المتعدد:

ويكثر حدوثه في المدارس وفي الحياة اليومية، حيث يحتاج المتعلم للتمييز بين ما يقدم له من معلومات، مثل التمييز بين: الخفاش، والفراشة، والطيور الأخرى, فعلى الرغم من أن الخفافيش تطير

إلا إنها ليست مثالا للطيور, وتزداد صعوبة التمييز كلما زاد التشابه بين الأمثلة, مثل تمييز الحوت على الرغم من أنه حيوان ثدي، إلا إنه ليس مثالا للأسماك، على الرغم من أنه يشبهها في الشكل، ويعيش مثلها في الماء، ولكن حيث إن الحوت يلد والأسماك تبيض, فإن هذا ما يجعل الحوت مثالاً لفئة الثدييات وليست الأسماك.

ويجب هنا تقديم المثيرات للمتعلم واحد بعد الآخر, ومساعدة المتعلم على إعطاء الاستجابة المناسبة لكل مثير مباشرة, كما يجب أن يعرف المتعلم صحة أو خطأ استجابته مباشرة؛ حيث يعمل ذلك على تعزيز التعلم المطلوب.

(و) تعلم المفهوم:

هذا التعلم يتضمن وضع مجموعة من الأمثلة والمثيرات في فئة واحدة، والاستجابة لها كوحدة واحدة, حيث يقوم المتعلم بتصنيفها، فإذا نظر في مجموعة أشكال مختلفة في الألوان والأحجام بعضها مثلثات أو مكعبات، فإنه يمكن للمتعلم فرزها وتصنيفها.

(ز) تعلم القاعدة:

هو قدرة المتعلم على الربط بين مفهومين أو أكثر، ويؤكد جانييه على أن التطبيق العملي للمبادئ المتعلمة، هو القدرة على استخدامها وليس فقط فهمها، مثل استخدام مهارات التحرير العربي في كتابات الخطط والرسائل.

(ح) تعلم حل المشكلات:

يتطلب تعلم حل المشكلة عملية الربط بين أكثر من قاعدة لتشكيل قواعد جديدة تمكن المتعلم من اتخاذ القرار المناسب حيال وضع مشكل، ويعتبر هذا النمط أرقى مستويات التعلم عند جانييه، وهو نوع من التعلم يتطلب قيام الفرد بعمليات داخلية تسمى التفكير, و القدرة على استخدام المبادئ السابقة للوصول إلى الحل المطلوب، كما أن جانييه اهتم بتتابع وترتيب المادة العلمية إضافةً إلى تحديد المهارات والمتطلبات السابقة لدى المتعلم.

وهذا يعني أنه لا بد من الاهتمام بالمفهوم ومدى وضوحه للطالب قبل تعليمه القاعدة، وهو يعني أيضا أن الطالب يصعب عليه حل المشكلات والمسائل العلمية: رياضية أو لغوية ما لم يتعلم القواعد المعتمدة على المفهوم.

نموذج «جيرولد كمب» وتصميم البرامج التعليمية:

يُعد نموذج «كمب» من النماذج التي اهتمت بتحليل: الغايات، والأهداف، ومكونات المحتوى، واحتياجاته؛ بغية تصميم برامج تعليمية ناجحة، ويتكون هذا النموذج من ثماني خطوات، يوضحها الشكل التالي:



شكل رقم (٤): نموذج "كمب" لتصميم البرامج التعليمية

الخطوة الأولى:

تتمثل في التعرف على: الغايات التعليمية، والأهداف العامة لكل موضوع من الموضوعات.

الخطوة الثانية:

تُعنى بتحليل خصائص المتعلم، وأنماط التعلم الملائمة له.

الخطوة الثالثة:

تهتم بتحديد وصياغة الأهداف التعليمية صياغة سلوكية إجرائية تشير إلى سلوك التعلم المتوقع أن يؤديه المتعلم.

الخطوة الرابعة:

يتم فيها تحليل المحتوى والوحدات التعليمية اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

الخطوة الخامسة:

والتي تتعلق بإعداد أدوات القياس القبلية التي تحدد الخبرات السابقة لدى المتعلم في موضوع التعلم.

الخطوة السادسة:

يتم فيها اختيار وتصميم نشاطات التعليم والتعلم والوسائل التعليمية اللازمة.

الخطوة السابعة:

وتركز على تحديد الخدمات التعليمية المساندة وطبيعتها.

الخطوة الثامنة:

وهى تهتم بتحديد أساليب تقويم تعلم الطلاب وباقي عناصر الموقف التعليمي.

خصائص نموذج كمب:

تتمثل خصائص نموذج «كمب» فيما يلي:

(١) بني "كمب" نموذجه على أساس التتابع والتسلسل المنطقي دون أن يكون هناك ترتيب ثابت للنموذج , مما يعطيه مرونة لحذف بعض العناصر أو تعديلها.

(٢) ركز النموذج على تحديد حاجات المتعلمين والأهداف والمعوقات.

(٣) ركز أيضا على تصميم خطة شاملة للتدريس, تركز على: حاجات المتعلم، والأهداف، والأولويات والمعوقات, بالإضافة إلى التغذية الراجعة والمراجعة.

(٤) يراعي "كمب" في نموذجه أن تتوافر فيه إجابات لثلاثة عناصر أساسية في تصميم التعليم, وهذه العناصر هي:
أ- ما الذي ينبغي أن يتعلمه التلميذ ؟ (الأهداف).

ب- ما المصادر والأساليب والوسائل التعليمية الأكثر مواءمة لتحقيق مستويات التعلم المرغوبة ؟ (المصادر والأنشطة التعليمية).

ج- كيف ومتى نعرف أن أنواع التعلم المرغوب في تحقيقها قد حدثت بالفعل ؟ (التقويم).[٤٠]

---

٤٠) http://goodtree99.ahlamontada.com/t77-topic.

ومن خلال ما سبق يتضح أن نموذج «جيرولد كمب» من النماذج التي تهتم بتحليل: الغايات والأهداف، وخصائص المتعلمين، والمصادر، والأنشطة، وأساليب وأنماط التقويم؛ بغية تصميم منهج تعليمي جيد قائم على مبادئ وأسس علمية، وفكرة التحليل هذه هي التي تقوم عليها فكرة البحث الحالية.

ولذلك فقد استفاد الباحث من النموذجين السابقين في تحليل الحاجات وتصميم المواد التعليمية، فقد توصل إلى وضع نموذج هرمي لتحليل المهام اللغوية، وتصميم البرامج اللغوية والتدريبية في ضوئها؛ وذلك حتى يكون هذا النموذج مثالا يحتذى به في تحليل الحاجات والمهام لأي برنامج لغوي، وسوف يتناول الباحث هذا النموذج بشيء من التفصيل والتحليل فيما يلي:

النموذج الهرمي للباحث في تحليل المهامّ وتصميم المواد التعليمية:

من خلال التعريف الإجرائي السابق الذي وضعه الباحث لتحليل المهمة، يتضح أن توظيف أسلوب تحليل المَهَمَّة في تحليل الحاجات اللغوية لدى متعلمي اللغة العربية ومستخدميها يتضمن ثماني خطوات تتدرج هرميا، هي:

١- تقويم قبلي للوقوف على الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها متعلمو اللغة العربية ومستخدموها: فبعض البرامج التعليمية والتدريبية تبدأ برامجها دون الوقوف على أرض الواقع الفعلي، ودون التحديد القبلي للحاجات الفعلية التي يحتاج إليها متعلمو اللغة في المواقف التواصلية التي يتعرضون لها؛ مما يجعل تلك البرامج قليلة القيمة والفائدة للمتعلمين؛ وذلك لابتعادها عن احتياجاتهم الفعلية، وعدم تلبيتها لما يريده المتعلمون ويحتاجون إليه فعلا.

٢- تحديد الحاجات اللغوية لمتعلمي اللغة ومستخدميها في مواقف الاتصال اللغوي باستخدام أدوات مناسبة، مثل: الاستبانة- الملاحظة- المقابلة الشخصية- دراسة الحالة- السجلات- المذكرات الشخصية- الدراسات المسحية...إلخ.

والفرق بين: هذه الخطوة، وما قبلها هو: أن الخطوة الأولى مجرد الوصول لتصور عام حول مستوى الدارسين، وهل هم يعانون من نقص في حاجاتهم اللغوية أم لا؟ وما أبرز هذه الحاجات؟، ومجرد الوصول إلى هذا التصور العام في الخطوة الأولى؛ يوصلنا بدوره إلى الخطوة الثانية، والتي تتمثل في التحليل العلمي والدقيق للحاجات اللغوية التي يحتاج إليها الطلاب في مواقف الاتصال اللغوي، وذلك باستخدام أدوات علمية متعددة، تحدد هذه الحاجات بشكل علمي تحليلي ودقيق.

٣- تحليل الحاجات اللغوية إلى مهام لغوية صغرى: فإذا تم التدريب على تعلم واكتساب تلك المهام اللغوية الصغرى؛ تحقق إشباع تلك الحاجات اللغوية لدى المتعلمين، ويمكن توضيح هذه الخطوة بتحليل حاجة لغوية كبرى إلى المهام اللغوية الصغرى التي إذا تم تدريب الطلاب

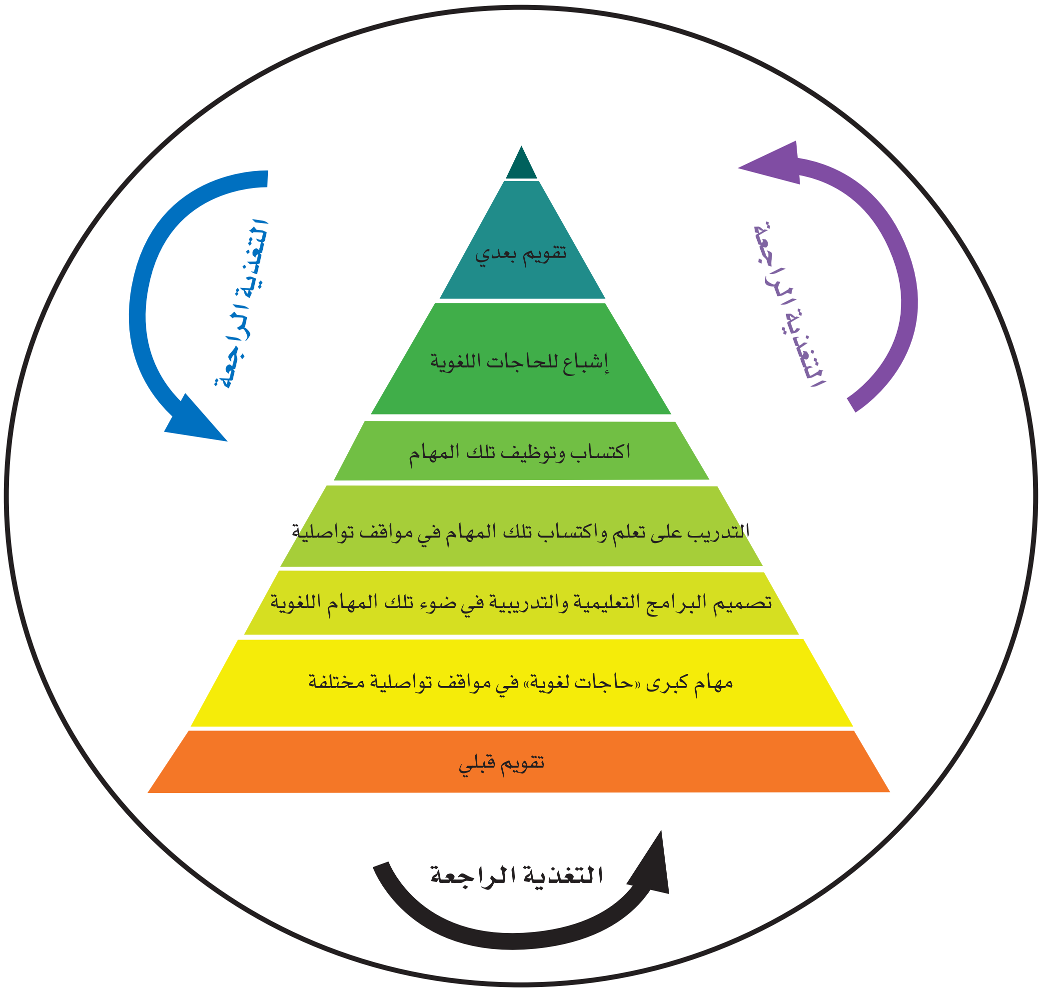
على تعلمها واكتسابها؛ تمَّ إشباع تلك الحاجة اللغوية الكبرى، وذلك فيما يلي:
الحاجة اللغوية الكبرى: (أحتاج إلى إلقاء كلمة في مناسبة معينة).

المهام اللغوية الصغرى: تتمثل فيما يلي:

- الاستهلال المناسب لمضمون الكلمة.
- وضوح الصوت لكل المستمعين.
- تنويع الصوت باستخدام الطبقة الصوتية المناسبة للجو النفسي للفكرة المقدَّمة.
- تقديم الأدلة والبراهين التي تدلل على الفكرة المقدمة.
- التنويع بين خطاب كلٍ من: العقل، والعاطفة.
- توظيف الشواهد القرآنية، والأحاديث الشريفة، والشعر، والحكم، والأمثال توظيفا مناسبا.
- التحدث بثقة ودون تردد.
- التسلسل المنطقي في عرض الأفكار.
- استخدام لغة الجسد بشكل جيد ومناسب للسياق.
- استخدام اللغة بشكل صحيح ومعتدل دون تقعر أو تفريط.
- الختام الجيد للحديث بما يبرز الخلاصة النهائية للموضوع.
- توجيه الشكر للمستمعين.

٤- تصميم البرامج والمواد التعليمية والتدريبية في ضوء تلك الحاجات والمهام اللغوية؛ وبذلك تلبي المواد التعليمية المتضمنة في هذه البرامج حاجات فعلية للمتعلمين.
٥- التدريب على تعلم واكتساب تلك المهام اللغوية في مواقف تواصلية، وذلك من خلال تدريبات تواصلية؛ تمكن المتعلمين من اكتساب المهارات التي تلبي لديهم تلك الحاجات.
٦- اكتساب وتوظيف تلك المهام في مواقف الاتصال اللغوي؛ حتى يتم تثبيتها لدى المتعلمين، وذلك من خلال استثمارها وتوظيفها في مواقف تواصلية جديدة.
٧- إشباع للحاجات اللغوية لدى متعلمي اللغة ومستخدميها، وذلك من خلال تمكُّنِ المتعلمين من الاتصال الجيد والفعال في المواقف الاتصالية المختلفة.
٨- تقويم بعدي؛ للتحقق من مدى إشباع هذه الحاجات اللغوية لدى متعلمي اللغة ومستخدميها، مع مراعاة أن التغذية الراجعة تتمشى مع الخطوات المختلفة لأسلوب تحليل المهمة خطوة بخطوة.

وقد صمم الباحث الشكل التالي ليوضح هذه الخطوات:



شكل (٥): خطوات تحليل المهام اللغوية وتصميم المواد التعليمية

٦-دراسة الحالة case study:

يتم في دراسة الحالة تتبع دارس من مستخدمي اللغة أو مجموعة مختارة من الدارسين خلال عمل ذي صلة أو خبرة تعليمية؛ من أجل تحديد خصائص ذلك الموقف، فقد يتم – مثلا- دراسة اللغة لدى طالب مبدع، أو طالب يعاني من اضطرابات أو صعوبات لغوية معينة، يقوم خلالها بالاحتفاظ بسجل يدون فيه خبراته اللغوية اليومية، والمواقف التي تستخدم فيها اللغة، والمشكلات التي يواجهها، كما يقوم الباحث بملاحظته في المواقف المختلفة، وعلى الرغم من أنه يصعب تعميم نتائج دراسة الحالة، إلا إنها تقدم مصدراً غنياً بالمعلومات التي يمكن أن تكمل المعلومات المستقاة من مصادر أخرى.

٧- تحليل المعلومات المتوافرة:

في أي موقف تبرز فيه الحاجة إلى تحليل الحاجات، هناك كمّ من المعلومات ذات العلاقة بهذه

الحاجات موجودة في مصادر مختلفة ، مثل:

- الكتب.
- المقالات المنشورة في المجلات.
- التقارير والمسوح.
- السجلات والملفات.

حيث يمكن تحليل هذه المعلومات المتوافرة في هذه المصادر؛ للاستفادة مما توصلت إليه من نتائج وتوصيات ومقترحات ومعلومات حول هذه الحاجات اللغوية.(٤١)

وتستفيد الدراسة الحالية مما سبق؛ حيث إنها استخدمت بعض أدوات تحديد الحاجات اللغوية السابقة في تحديد الحاجات اللغوية لمستخدمي اللغة شفاهة وكتابة، وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

- ☒ ملاحظة الدارسين من مستخدمي اللغة.
- ☒ المقابلات الشخصية.
- ☒ تحليل المعلومات المتوافرة في البحوث والدراسات السابقة.
- ☒ تحليل المهمة.
- ☒ الاستبانة: وقد تم الاستفادة من المعلومات التي وفرتها الأدوات السابقة في بناء مفردات الاستبانات في الدراسة الحالية.

ومن الملاحظ أن هذه الأدوات السابقة والإجراءات المرتبطة بها ليست منفصلة عن بعضها البعض، وإنما هناك تداخل وتكامل بين هذه الأدوات التي تصب في النهاية في بناء الاستبانات المعنية بتحديد الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة في مواقف الاتصال اللغوي.

ومما سبق يتضح أن نتائج تحليل الحاجات تتكون - بصورة عامة- من معلومات مأخوذة من مصادر متنوعة، تتكاتف مع بعضها البعض لإعطاء صورة مكتملة – قدر المستطاع- عن احتياجات الدارسين اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي المختلفة، ومن ثَمَّ توفر هذه المصادر مجموعة من المعلومات تساعد الباحث في الوقوف على ما يلي:

- المواقف الاتصالية الشائعة التي يحتاج فيها الدارسون إلى استخدام اللغة.
- الصعوبات التي تواجه الدارسين عند استخدام اللغة.
- مدى تفضيل الدارسين لأنواع مختلفة من المفردات والتراكيب اللغوية.
- مدى تكرار الأخطاء التي ترتكب في أنواع مختلفة من المواقف الاتصالية.

٤١) انظر كلا من:

- ناصر الغالي: مرجع سابق، ص ٢٢: ٢٥.

-Kathleen Santpientro: Op.cit., P.2:4.
- Abd-Alkhliq Al-dabyany:Op.cit.,http://www.yemennic.info/contents/studies/detail.php?ID=9381

- مدى تكرار عناصر أو وحدات لغوية في مواقف اتصالية مختلفة.
- أشكال الأداء اللغوي التي يعجز الدارسون عن أدائها بشكل جيد.
- الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة في مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها.

سادسا- الحاجات اللغوية وتصميم البرامج اللغوية:

إن أحد المنطلقات الأساس في تطوير البرامج اللغوية هو بناء هذه البرامج على تحليل الحاجات اللغوية لمستخدمي اللغة، وتعرف الإجراءات المستخدمة لجمع المعلومات حول هذه الحاجات، ويمكن تنفيذ هذا التحليل قبل تنفيذ البرنامج، أو في أثنائه، أو بعد التنفيذ، حيث إنه يمد القائمين على تعليم اللغات بما يحتاجه الدارسون فعليا؛ مما يجعل هذه البرامج اللغوية ذات معنى، ولها قيمة كبيرة لدى الدارسين.

وتتمثل أهمية تحليل الحاجات اللغوية قبل تنفيذ البرنامج اللغوي في أنه يوفر للمهتمين بتنفيذ هذه البرامج فرصة التخطيط الجيد لتنفيذ البرنامج، كما يوفر لهم فرصة تضمين هذه الحاجات اللغوية في المحتوى التعليمي للبرنامج المراد تنفيذه، أما تنفيذ التحليل في أثناء تطبيق البرنامج اللغوي فإنه يبين نواحي:الضعف، والقوة في البرنامج بما يتلائم مع حاجات الدارسين اللغوية، وهذا بدوره يساعد في إمكان القيام بتغذية راجعة إلى أن يتم تعديل البرنامج بما يشبع احتياجات الدارسين اللغوية، أما إذا تم التحليل بعد تنفيذ البرنامج، فإنه يساعدنا في تقويم البرنامج القائم وقياس مدى فعاليته في إشباع حاجات الدارسين اللغوية؛ مما يوفر فرص التعديل والتجويد بعد ذلك.

وقد يتم التعرف على عدد من الحاجات اللغوية المستقبلية عند تنفيذ تحليل الحاجات، ولكن هذه الحاجات يجب ترتيبها حسب الأولوية؛ لأنه لا يمكن- عملياً- معالجة كل الحاجات في برنامج لغوي واحد؛ لأن الوقت المتاح في البرنامج قد لا يفي بإشباع كل الحاجات اللغوية التي تم تحليلها، والحقيقة المهمة هي أن اكتشاف الحاجات لا يعني تلقائيا أنه يجب إحداث تغييرات فورية في البرنامج، إذ يجب أولا فحص هذه الحاجات وتصنيفها؛ لتحديد الحاجات الأكثر أهمية، ثم المهمة، ثم الأقل أهمية، ومن ثَمّ استبعاد الحاجات غير المهمة؛ وبالتالي هذا التصنيف يمكننا من إحداث توازن في تلبية البرامج اللغوية لهذه الحاجات؛ مما يجعل الدارسين أكثر إقبالا على هذه البرامج.

وعلى الرغم من أن التطبيق الأهم لتحليل الحاجات اللغوية يتم في مرحلة تصميم البرامج اللغوية، فهناك حاجة قبل تصميم البرنامج إلى معلومات إضافية تتعلق ببعض العوامل التي يمكن أن يكون لها تأثير في البرنامج؛ مثل: طبيعة الدارسين من مستخدمي اللغة وخصائصهم، ومدى إعداد المعلمين لتدريس هذا البرنامج، والوقت المتاح لتدريس البرنامج؛ لذا يجب قياس تأثيرها المحتمل؛ لإيجاد برنامج لغوي ناجح.

ويتضمن تصميم المواد التعليمية في ضوء حاجات الدارسين عدة خطوات، وقد حددها «أكرم جاسم»[٤٢] فيما يلي:

---

٤٢) أكرم جاسم حميد: مرجع سابق، ص١٠٤.

(١) التحليل Analysis

وهو يشمل تجزئة الأسئلة والعمليات للتعرف على طبيعة البرنامج التعليمي أو التدريبي، وهذه المرحلة تسهم في حل مشاكل التدريب والتعليم من خلال التعرف على أجزاء تلك المشاكل؛ وبالتالي التعرف على الاحتياجات التدريبية والتعليمية، وكيفية تلبيتها، والحلول البديلة.

(٢) التركيب synthesis

ويقصد به تركيب الأشياء التي تساعد على تحديد أجزاء التدريب أو المحتوى التعليمي، فهو إقرار حل من مجموعة حلول لمشاكل البرنامج التدريبي والتعليمي.

(٣) التنفيذ Implementation

ويقصد بها تنفيذ البرنامج التدريبي أو التعليمي وفقا لما خُطط له، ووضع ذلك موضع الاختبار الفعلي.

(٤) التقويم Evaluation

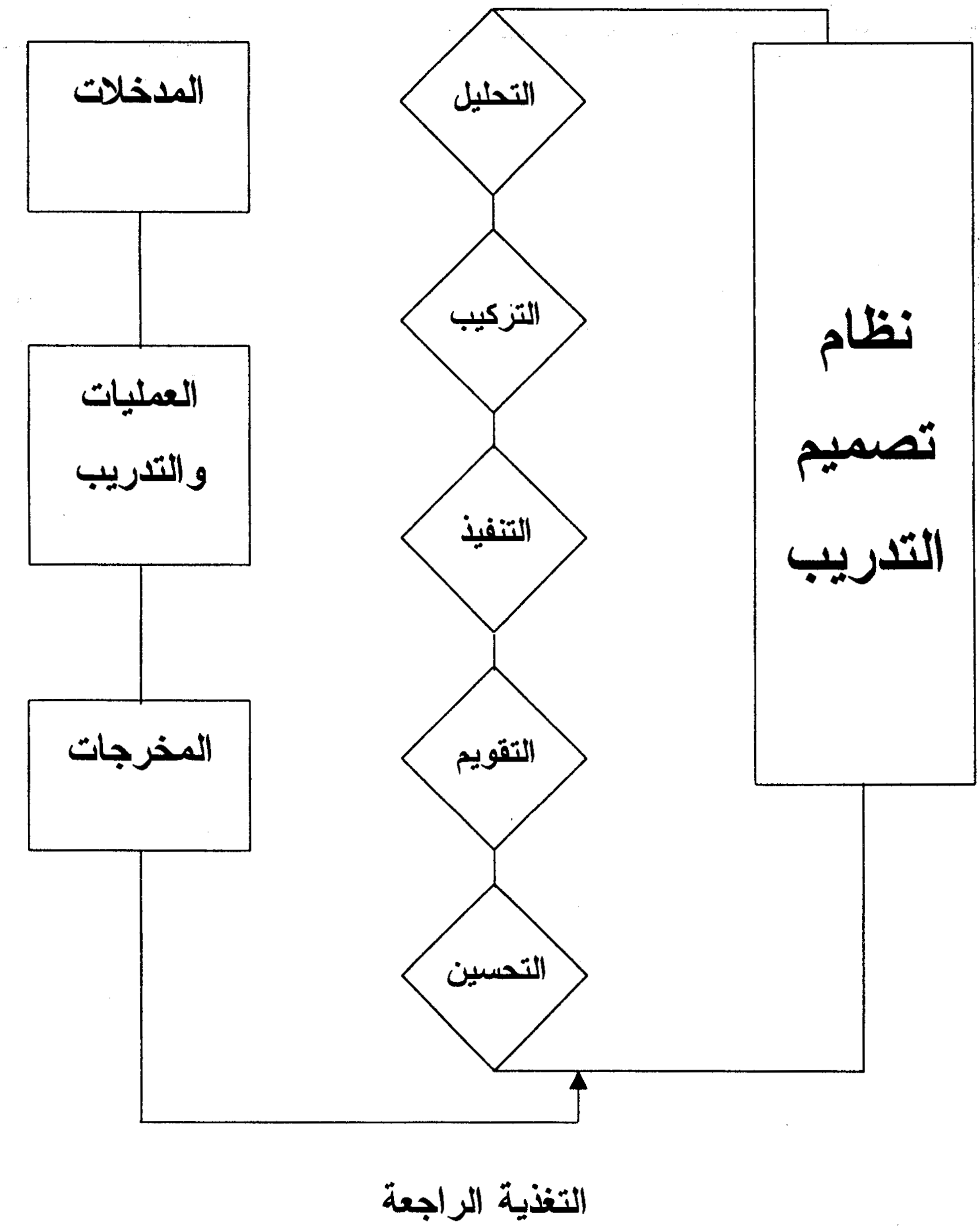
ويقصد بها تقويم مدى فاعلية البرنامج التدريبي أو التعليمي، وقياس مستوى أداء المتدرب أو المتعلم ومدى تقدمه خلال تنفيذ البرنامج.

(٥) التحسين Improvement

ويقصد بها إعادة النظر في مكونات البرنامج؛ بغية تحسينة والارتقاء بمستوى أداء المتدربين أو المتعلمين.

وقد تم توضيح هذه الخطوات من خلال الشكل التالي:

شكل (1): الفعاليات الأساسية في نظام تصميم البرنامج التدريبي



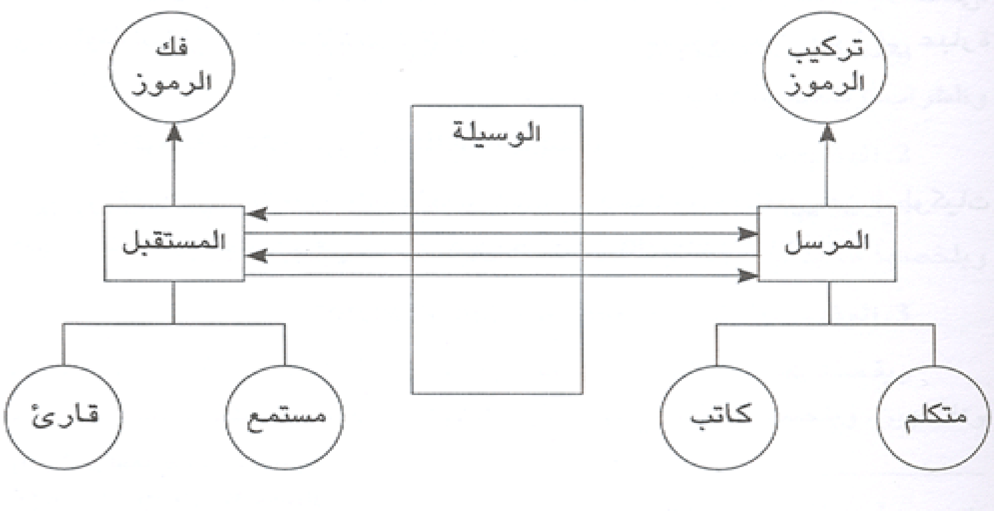
سابعا- مفهوم الاتصال اللغوي:

يعرفه « الطوبجي»(٤٣) بأنه: العملية التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعاً بينهما، وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات ولها اتجاه تسير فيه، وهدف تسعى إلى تحقيقه، ومجال تعمل فيه، ويؤثر فيها؛ مما يخضعها للملاحظة، والبحث، والتجريب، والدراسة العملية بوجه عام.

ويمكن توضيح كيف تتم عملية الاتصال من خلال الشكل الذي وضعه الطوبجي فيما يلي:

شكل (1)

نموذج الاتصال



ويتضح من الشكل السابق أن عملية الاتصال تمر بمراحل ثلاث، هي:

(أ) المرسل: حيث يقوم المرسل بعملية تشفير أو تركيب لرموزه اللغوية encoding من خلال: رصيده اللغوي، وخبراته السابقة التي يمتلكها في رصيده المعرفي، حيث ينتقي المرسل أشكال الأداء الملائمة لمحتوى الرسالة المراد إبلاغها للمستقبل، والمرسل هنا إما: متكلما، وإما كاتبا، فإن كان متكلما برز الجانب الشفوي للغة في عملية التشفير، وإن كان كاتبا برز الجانب الكتابي للغة.

(ب) الوسط الناقل: ويطلق على هذه المرحلة «الوسيلة»، ويقصد بها الأداة التي تنتقل من خلالها الرسالة، مثل: الصوت العادي، أو الصفحة المطبوعة، أو وسائل الإعلام المختلفة من مذياع إلى تلفاز

٤٣) حسين حمدي الطوبجي : مرجع سابق، ص٢٥.

إلى حاسوب ...إلخ.

والوسط الناقل في أثناء قيامه بعملية نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، قد تصاب الرسالة بعمليات تشويش تعوق دون الفهم التام لمضمون الرسالة، وعلى المرسل أن يتنبه لهذا التشويش؛ لئلا يصيب الرسالة بتحريف في فهم مضمونها الصحيح في أثناء رحلة وصولها إلى المستقبل.

(ج) المستقبل: ويقصد به من يقوم بتلقي الرسالة واستقبالها سواء أكان: فردا، أم مجموعة من الأفراد، ومن ثَمَّ يقوم بتفسيرها وتحليلها واتخاذ الموقف المناسب إزاءها في ضوء خبراته وثقافته.

وتعتبر دائرة المعارف البريطانية أن الاتصال يعني تبادل المعاني بين الأفراد من خلال نظام عام للرموز. (٤٤) وترى «ساندرا سافجنون» أن الاتصال عملية مستمرة للتعبير والتفسير وتبادل وجهات النظر (التفاوض)، وأن فرص الاتصال غير محدودة، وتشمل نظما مختلفة للإشارات، والعلامات، والرموز التي لا نستطيع الآن البدء في تصنيفها، أو حتى تعريفها بدقة، والتي تتكون منها أي لغة.(٤٥)

ويوضح «ريلي»(٤٦) أن مصطلح الاتصال يطلق حين يحدد مستعمل اللغة موقفاً يتطلب منه نقل معلومات معينة لتحقيق التقارب المعرفي Convergence of Knowledge بين الأفراد، ومن ثم يمكن أن يتغير هذا الموقف بشكل أو بآخر. وهذا الإجراء أو هذه العملية تتطلب التفاوض أو تبادل وجهات النظر حول المعاني خلال التفاعل بين الأفراد، وأطلق على هذا الشكل من التفاوض لفظ الخطاب Discourse، وهذا المصطلح يشير إلى التفاعل الذي يجب أن يأخذ مكانه لتأكيد قيمة المعنى لما ينطق به المتحدث، وللتحقق من فعاليته كمؤشر لنية المتحدث أو قصده.

وتتبنى الدراسة الحالية التعريف الأول لأن متعلم اللغة العربية يتعرض لمواقف تواصلية يحتاج فيها إلى استخدام اللغة التي تساعده على تبادل المعرفة مع الآخرين؛ مما يؤدي في النهاية إلى إحداث تفاهم بينه وبين الآخرين، وهذه المواقف يمكن إخضاعها للملاحظة والبحث والتجريب، والدراسة الحالية تهدف إلى ملاحظة تلك المواقف وتحليلها؛ بهدف تحديد الحاجات اللغوية التي تسهم في الاتصال اللغوي الجيد في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة.

ثامنا- مقومات الاتصال اللغوي:

ويقصد بمقومات عملية الاتصال مجموعة الشروط التي يعتبر توفرها أساساً لنجاح عملية الاتصال اللغوي في المواقف المختلفة، وتتمثل فيما يلي:

(أ) من حيث الرسالة : تتم عملية الاتصال إذا توفرت في الرسالة عدة خصائص، منها :

١. الترتيب المنطقي للأفكار.

---

٤٤) The Encyclopedia Britannica. Vol. ٣ Micropedia, ١٥th ed,١٩٨٦,p.٤٩٦.

٤٥) Savignon, S. : op.cit.

٤٦) Riley, P.: Discourse and Learning. London, Longman, 1985, P.7.

٢. دقة المفردات والعبارات في التعبير عن الأفكار.

٣. بساطة التراكيب اللغوية.

٤. قلة الرموز والتجريدات.

٥. مناسبة حجمها، فلا هي بالطويلة المملة، ولا بالقصيرة المخلة.

٦. صحة اللغة التي نقلت من خلالها الأفكار.

٧. وضوح المفاهيم والمصطلحات وقلة عددها.

(ب) من حيث المرسِل : تتم عملية الاتصال إذا توفرت في المرسِل عدة خصائص منها:

١. وضوح الفكرة في ذهنه.

٢. عمق خبرته بالموضوع الذي يعالجه.

٣. تنوع طريقته في عرض الأفكار.

٤. قدرته في اختيار الألفاظ المناسبة.

٥. وضوح صوته عند الحديث.

٦. إعادة عرض الأفكار بتفصيل أكثر.

٧. ضرب أمثلة تجعل الرسالة محسوسة وليست مجردة.

ج) من حيث الوسيلة : تتم عملية الاتصال إذا توافرت في الوسيلة عدة خصائص منها:

١. دقتها في نقل الأصوات (بالنسبة للحديث).

٢. عدم وجود مؤثرات جانبية تشوش على الحديث.

٣. وضوح الطباعة.

٤. دقة الطباعة وقلة الأخطاء المطبعية.

٥. جاذبية الإخراج وحسن تنسيق الصفحة.

د) من حيث المستقبل : تتم عملية الاتصال إذا توفرت في المستقبل عدة خصائص، منها :

١. سلامة حواسه في استقبال الرسالة (الأذن والعين).

٢. قدرته على فك الرموز التي وصلت إليه.

٣. درايته باللغة التي يستقبل بها الرسالة.

٤. خبرته بموضوع الرسالة.

٥. أُلفته بالمرسل ومعرفته لعاداته في الحديث أو الكتابة.

٦. اتجاهه نحو الموضوع وتحمسه لأفكاره.

٧. مفهومه نحو نفسه self-concept ومفهومه نحو الآخرين.[٤٧]

تاسعا- الحاجات اللغوية ومواقف الاتصال اللغوي:

يتعرض مستخدمو اللغة: «دعاة- مذيعون- صحفيون- موظفون إداريون...إلخ» إلى مواقف تواصلية مع الآخرين يحتاجون فيها إلى التواصل الجيد في هذه المواقف؛ لتحقيق أهدافهم الوظيفية التي يريدون تحقيقها من خلال هذه المواقف، فالداعية مثلا يواجه الجمهور شفهيا في محافل متعددة، ويريد توصيل رسالته الدعوية بشكل جيد، كما أن الصحفي يتعرض كل يوم لمواقف كتابية يحتاج فيها إلى إجادة استخدام اللغة بالصورة المناسبة للجمهور والموضوع الذي يكتب فيه، إلا إن هذه المواقف قد ينجح مستخدمو اللغة في بعض جوانبها، بينما يخفقون في بعض الجوانب الأخرى؛ الأمر الذي يبرز عوز واحتياج مستخدمي اللغة لبعض الحاجات اللغوية التي تمكنهم من التواصل الجيد والفعال في هذه المواقف.

وعلى هذا ينبغي تحليل المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة؛ لتحديد الحاجات اللغوية التي تبرز في هذه المواقف، سواء أكانت هذه المواقف شفهية، أم كتابية، فالشفهية مثل:

- الخطب المحفلية.
- الدروس العلمية.
- الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات.
- التحدث في البرامج الإعلامية.
- الخطب: الدينية، والاجتماعية، والسياسية.
- إصلاح ذات البين...إلخ.

أما المواقف الكتابية، فمثل:

- كتابة التقارير.
- كتابة الأخبار.

٤٧) محمود الناقة، رشدي طعيمة: تعليم اللغة اتصاليا بين المناهج والإستراتيجيات، مرجع سابق، ص١٦٠-١٦١.

- كتابة الرسائل والشكاوى.
- كتابة التعاميم والقرارات...إلخ.

إن عملية تحليل الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة؛ تمكّن صناع ومعدي البرامج التدريبية والتعليمية من تصميم مواد تعليمية لغوية تتلاءم مع ما يحتاجه مستخدمو اللغة بصورة فعلية؛ لأن هذه المواد والبرامج اللغوية قد أُعدت في احتياجاتهم الفعلية؛ مما يزيد دافعيتهم وإقبالهم على الالتحاق بتلك البرامج والاستفادة منها واكتساب المهارات اللغوية المتضمنة في هذه البرامج، وهذا بدوره يرفع من كفاءتهم التواصلية في المواقف التي يتعرضون لها.

الإطار العملي:

يستهدف هذا المحور إلى تحديد وتحليل الخطوات الإجرائية التي اتبعها البحث الحالي؛ لتحقيق أهدافه، سواء أكان ذلك في: بناء أدوات الدراسة، أم في إجراءات الدراسة الميدانية، أم في تحليل النتائج وتفسيرها ويشتمل هذا المحور على:

(أ) أدوات الدراسة.

(ب) نتائج الدراسة، وتحليلها، وتفسيرها.

أولا- أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات البحث الحالي في ثلاث أدوات رئيسة، هي:

أولا- استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة شفاهة.

ثانيا- استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة شفاهة.

ثالثا- استمارة تحليل المهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة شفاهة.

رابعا- استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة كتابة.

خامسا- استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة.

سادسا- استمارة تحليل المهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة.

ويمكن تناول هذه الأدوات بشيء من التفصيل فيما يلي:

أولا- استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة شفاهة:

١- هدف الاستبانة:

هدفت الاستبانة إلى تحديد المواقف التواصلية التي يتوقع أن يمر بها مستخدمو اللغة العربية

شفاهة من: الدعاة، والمذيعين.

٢- مصادر مادة الاستبانة:

اعتمد الباحث على مصادر متعددة في بناء مفردات الاستبانة ، وهذه المصادر هي:

(أ) مراجعة أهداف تعليم اللغة العربية بصفة عامة.

(ب) الاطلاع على البحوث والدراسات التي اهتمت بـ: تحليل مواقف الاتصال اللغوي- تحليل الحاجات اللغوية لدى متعلمي اللغة ومستخدميها، سواء أكانت هذه الدراسات: عربية، أم أجنبية.

(ج) الخبرة الشخصية للباحث، حيث قام بتحديد بعض مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة؛ وذلك باعتباره: أحد المتخصصين في مناهج وطرائق تعليم اللغة العربية، ومن المدربين على تعلم اللغة واكتساب مهاراتها.

(د) قام الباحث بدراسة استطلاعية تضمنت ما يلي:

- ملاحظة عينة من مستخدمي اللغة شفاهة: الدعاة، والمذيعين في مواقف تواصلية لفترات طويلة؛ بهدف تحديد مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها.

- إجراء مقابلات شخصية مع بعض الدعاة والمذيعين؛ لاستطلاع آرائهم، وتعرف مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها.

- استطلاع آراء الخبراء والمتخصصين من أساتذة الجامعات في ميدان تعليم اللغة العربية.

- تحليل غير مقنن لبعض: الخطب، والبرامج الإعلامية؛ لتعرف أهم مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة شفاهة من الدعاة والمذيعين.

ومن خلال ما سبق تمكّن الباحث من استخلاص مجموعة من مواقف الاتصال اللغوي التي تمثل مفردات الاستبانة الحالية.

٣- تصميم الاستبانة:

قام الباحث بصياغة عبارات الاستبانة من خلال المصادر السابقة ، حيث اشتملت على محورين رئيسين للمواقف التواصلية، وهما:

- المحور الأول (المواقف الشفهية الخاصة بالمذيعين): واشتمل هذا المحور على (٨) مواقف تواصلية.
- المحور الثاني (المواقف الشفهية الخاصة بالدعاة): واشتمل هذا المحور على (٧) مواقف تواصلية.

وبذلك يكون العدد الكلى لهذه المواقف التواصلية هو (١٥) موقفا تواصليا، وقد وضع الباحث أمام كل موقف ثلاثة بدائل تبين درجة الأهمية، وهي: (عالية – متوسطة – ضعيفة)، بحيث يأخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والثاني (درجتان)، والثالث (درجة)؛ ليتم وضع علامة ﴿√﴾ أمام إحدى هذه البدائل.

وقد رُوعي فيها ما يلي :

سهولة العبارات ووضوحها. عدم التركيب في المواقف. الدقة والتحديد.

٤- صدق الاستبانة:

عُرضت الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين؛ للتأكد من صلاحية مفرداتها للتطبيق، وقد شملت مجموعة المُحكَّمين الفئات التالية :

- ✓ بعض أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مناهج وطرائق تدريس اللغة العربية.
- ✓ بعض أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في علم اللغة التطبيقي.
- ✓ بعض معلمي ومعلمات اللغة العربية.
- ✓ بعض المدربين على تعليم اللغات.

وقد تمثلت أهم تعديلات المحكمين فيما يلي:

- حذف الموقف رقم (٧) من المواقف الشفهية، وهو: (مناقشة بعض القضايا والمشكلات العامة)؛ نظرا لعموميته، وتضمنه بصورة إجرائية في مواقف أخرى مذكورة في القائمة.
- حذف الموقف رقم (٨) من المواقف الشفهية، وهو: (تقديم بعض الإعلانات الإذاعية عن بعض المنتجات)؛ نظرا لأن هذا الموقف لا يتعرض له المذيعون، فقد صار هناك أناس متخصصون في عمل الدعاية والإعلانات.
- تعديل الموقف رقم (٥) من المواقف الكتابية، وهو: (التحدث في برنامج إذاعي أو تلفازي) إلى: (التحدث في برنامج إذاعي، أو تلفازي، أو على شبكات التواصل الاجتماعي: الفيس بوك- تويتر- البالتوك...إلخ)؛ ليصبح أكثر دقة وشمولية.
- دمج الموقفين الأخيرين في المواقف الكتابية (٤-٧)، وهما: (التحدث في ندوة عامة - إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة)؛ وذلك نظرا لانتمائهما إلى موقف واحد، وهو التحدث في المواقف والمناسبات العامة، فقد دمجا في رقم (٧).

- إضافة موقف تاسع للمذيعين، وهو (الاستضافات الإعلامية).

وقد استجاب الباحث للتعديلات الأربعة الأولى؛ نظرا لقوة تبريرها العلمي، أما التعديل الخامس، فلم يستجب له الباحث؛ وذلك لأن هذا الموقف متضمَّن في الموقف الثامن من مواقف الصورة النهائية للاستبانة، وهو (محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة).

وقد اشتملت الاستبانة على: الغلاف، والمقدمة التي توضح الهدف من الاستبانة، وبعض التعليمات الموجهة إلى السادة المُحَكِّمين، ومفردات الاستبانة الثلاثين بمحوريها الرئيسين، وفي ضوء تعديلات المحكمين تم التوصل إلى الاستبانة في صورتها النهائية، والمكونة من (١٥) موقفا تواصليا؛ ليتم تطبيقها-بعد عملية التحكيم- على عينة البحث.

٥- ثبات الاستبانة:

تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام معامل "ألفا كرونباخ"؛ وذلك لحساب الثبات والاتساق الداخلي للاستبانة؛ حيث إن هذا المعامل يعطي قيمة تقديرية للارتباط بين عينتين عشوائيتين من المفردات المستمدة من نطاق شامل للمفردات التي تماثل مفردات كل من العينتين.[٤٨]

وقد بلغ معامل الثبات لهذه الاستبانة (٠,٩٤٨)؛ مما يدل على قيمة ثبات مرتفعة للاستبانة.

٦- تطبيق الاستبانة :

استخدم الباحث أسلوبين في تطبيق الاستبانة: أولهما- توزيعها بطريقة مباشرة على عينة البحث، وثانيهما- عن طريق إعطائها لبعض أفراد العينة بينهم وبين الباحث علاقة وصلة؛ وذلك لتوزيعها على زملائهم: المذيعين- الدعاة، ثم تجميعها منهم.

والجدول التالي يوضح التوزيع العددي لفئات عينة البحث الحالي من مستخدمي اللغة شفاهة:

جدول رقم (١): جدول توزيعي لفئات عينة الدراسة من مستخدمي اللغة شفاهة

م	الفئة الفرعية	العدد
١	الدعاة	٢٧
٢	المذيعون (منهم من يعمل مذيعا رسميا، ومنهم من هو طالب في كلية الإعلام في السنوات الأخيرة)	٢٥
	العدد الإجمالي لمستخدمي اللغة شفاهة	٥٢

٤٨) صلاح الدين محمود علام: **القياس والتقويم التربوي والنفسي أساسياته وتطبيقاته وتوجهاته المعاصرة**، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠م، ص١٦٥-١٦٦.

ثانيا- استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة شفاهة:

بُنِيَتْ هذه الاستبانة في ضوء الاستبانة السابقة، فقد قام الباحث بتحويل المواقف التواصلية النهائية إلى حاجات لغوية، فالتغيير يعتبر تغيرا شكليا في الصياغة فقط بما يحولها إلى حاجة لغوية تبرز في الموقف التواصلية، لكن المضمون واحد؛ ولهذا فإن الباحث كان ينبه العينة التي طُبقت عليها أدوات الدراسة الحالية أن هذه الاستبانة الخاصة بالحاجات اللغوية قد خرجت من رحم استبانة المواقف التواصلية، وحُوِّلتْ من مجرد مواقف تواصلية إلى حاجات لغوية في مواقف الاتصال اللغوي، وعلى هذا فاستبانة الحاجات اللغوية تتكون من محورين رئيسين أيضا، وهما:

- ✓ الحاجات اللغوية للمذيعين: وهذه قد بلغ عدد مفرداتها (٨) مفردات.
- ✓ الحاجات اللغوية للدعاة: وهذه قد بلغ عدد مفرداتها (٧) مفردات.

ومن هنا يتضح أن مكونات استبانة الحاجات اللغوية هي مكونات استبانة المواقف التواصلية نفسها، فهما وجهان لعملة واحدة؛ ولهذا فقد أخذت هذه الاستبانة الإجراءات نفسها التي أخذتها استبانة المواقف التواصلية، من حيث: صياغة المفردات، وحساب الصدق والثبات، واختيار العينة، والتطبيق عليها، إلا أن نسبة الثبات في هذه الاستبانة بلغ ٠,٩١١()بينما بلغ في استبانة المواقف التواصلية (٠,٩٤٨)؛ مما يدل على تقارب نسبة الثبات بينهما وارتفاعهما؛ وذلك يرجع لإدراك العينة التي تم التطبيق عليها أن الاستبانة الثانية مبنية في ضوء الاستبانة الأولى، خاصة وأن العينة التي طبقت عليها الاستبانة الأولى هي العينة نفسها التي طبقت عليها الاستبانة الثانية؛ وباعتبار ما سبق فإن الباحث سيكتفي بما تم عرضه في الأداة الأولى؛ لاتحادهما في الخطوات والإجراءات.

ثالثا- استمارة المهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة شفاهة:

في ضوء ما تم التوصل إليه في الاستبانتين السابقتين الخاصتين بــ: المواقف التواصلية، والحاجات اللغوية؛ قام الباحث بتحديد المهام اللغوية التي تساعد على إشباع الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة من: الدعاة، والمذيعين، والتي تبلورت في صورة هذه الاستمارة.

١- هدف الاستمارة:

هدفت الاستمارة إلى تحديد المهام اللغوية الصغرى التي تندرج تحت الحاجات اللغوية الكبرى في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة من: الدعاة، والمذيعين؛ مما ييسر على: مصممي المناهج، ومعدي الحقائب التدريبية – فيما بعد – تضمين هذه المهام اللغوية في مناهجهم وحقائبهم التدريبية التي يمكن تأليفها في ضوء هذه الدراسة التحليلية للمهام اللغوية.

٢- مصادر إعداد الاستمارة:

اعتمد الباحث على مصادر متعددة في بناء مفردات الاستمارة، وهذه المصادر هي:

(أ) مراجعة أهداف تعليم اللغة العربية.

(ب) الاطلاع على البحوث والدراسات التي اهتمت باستخدام أسلوب تحليل المهمة، سواء أكانت هذه الدراسات: عربية، أم أجنبية.

(ج) الخبرة الشخصية للباحث، حيث قام بتحليل بعض المهام اللغوية التي تترجم في مجموعها الحاجة اللغوية التي تندرج تحتها؛ وذلك باعتباره: أحد المتخصصين في مناهج وطرائق تعليم اللغة العربية، والعاملين في هذا الميدان أيضا.

(د) ملاحظة السلوك اللغوي للدعاة والمذيعين لفترات طويلة، سواء أكان ذلك:بطريقة مباشرة، أم بطريقة غير مباشرة من خلال الاستماع لبعض الخطب والبرامج الإذاعية أو التلفازية المسجلة؛ بهدف تحديد المهام اللغوية التي يحتاجون إليها لإشباع حاجاتهم اللغوية في المواقف التواصلية التي يتعرضون لها.

(هـ) إجراء مقابلات شخصية مع عدد من الدعاة والمذيعين؛ لتعرف المهام اللغوية التي يحتاجون إليها.

(و) إجراء مقابلات شخصية مع العديد من المدربين في تعليم اللغات؛ لتعرف آرائهم حول هذه المهام اللغوية.

(ز) استطلاع آراء الخبراء والمتخصصين من أساتذة الجامعات في ميدان تعليم اللغة العربية حول هذه المهام اللغوية، ومدى ترجمتها لحاجات الدعاة والمذيعين اللغوية.

ومن خلال ما سبق تمكّن الباحث من استخلاص مجموعة من المهام اللغوية التي تمثل مفردات الاستبانة الحالية.

٣- تصميم الاستمارة:

قام الباحث بصياغة عبارات الاستمارة من خلال المصادر السابقة، وقد وضع الباحث في النهر الأول الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي، ثم وضع في النهر الثاني المهام اللغوية التي تندرج تحت هذه الحاجات، فقد تمَّ مقابلة كل حاجة لغوية بمهامها اللغوية المكونة لها، وقد بلغ مجموع المهام اللغوية في هذه الاستمارة (١٤٩) مهمة لغوية، قسِّمتْ على محورين، هما:

- المحور الأول (المهام اللغوية التابعة للحاجات اللغوية للمذيعين): واشتمل هذا المحور على (٧٥) مهمة لغوية.
- المحور الثاني (المهام اللغوية التابعة للحاجات اللغوية للدعاة): واشتمل هذا المحور على (٧٤) مهمة لغوية.

وقد وضع الباحث أمام المهام اللغوية ستة بدائل، ثلاثة منها تبين درجة التناسب، وهي: (عالية – متوسطة – ضعيفة)، والثلاثة الأخرى تبين درجة الأهمية، وهي: (عالية – متوسطة – ضعيفة)،

حيث يأخذ البديل الأول في كل منهما (ثلاث درجات)، والثاني (درجتان)، والثالث (درجة)؛ ليتم وضع علامة ﴿√﴾ أمام إحدى هذه البدائل.[٤٩]

٤- تحكيم الاستمارة:

عُرضت الاستمارة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين؛ للاستفادة من آرائهم ومقترحاتهم حول:

- ❖ مدى تناسب المهام اللغوية للحاجة اللغوية التي تعبر عنها.
- ❖ درجة أهمية هذه المهام بالنسبة للحاجات اللغوية.
- ❖ الصياغة اللغوية.

وقد قدم المحكمون بعض التعديلات التي أثرت هذه الاستمارة، ومن أهم هذه التعديلات ما يلي:

- إضافة المهمة رقم (8) في الحاجة اللغوية رقم (1) في المواقف الشفهية، وهي: (الحيادية في عرض التقرير، وعدم إبراز الميل الشخصي لتوجه معين).
- تعديل المهمة رقم (3 في ثانيا) في الحاجة اللغوية رقم (3) في الحاجات الخاصة بالمذيعين، وهي: (الاهتمام بالخبر والإنشاء) إلى (التنويع بين الخبر والإنشاء؛ بما يشرك المشاهدين، ويدفع عنهم الملل).
- حذف المهمة رقم (6) في الحاجة اللغوية رقم (3) في الحاجات الخاصة بالدعاة، وهي: (تناسب الإجابة مع السؤال)؛ وذلك لتضمنها في المهمة رقم (3)، والتي تنص على: (مجيء الإجابة على قدر السؤال).

وقد استجاب الباحث لهذه التعديلات؛ نظرا لوجاهتها، ودقة تبريرها العلمي، ولما فيها من ثراء لاستمارة تحليل المهام اللغوية، وفي ضوء: تعديلات المحكمين ومقترحاتهم، والنسبة التي حددها الباحث لقبول المفردة أو حذفها، وهي (70%)؛ تم التوصل إلى الاستمارة في صورتها النهائية، والمكونة من (149) مهمة لغوية مقسمةً على عدد الحاجات اللغوية (15 حاجة لغوية لدى المذيعين والدعاة) حسب طبيعة كل حاجة وما تحتاجه من مهام لغوية.

رابعا- استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة كتابة:

١- هدف الاستبانة:

هدفت الاستبانة إلى تحديد المواقف التواصلية التي يتوقع أن يمر بها مستخدمو اللغة العربية

٤٩) انظر الملحق رقم (٧): استمارة تحليل المهام اللغوية «الصورة النهائية».

كتابة من: الصحفيين، والموظفين الإداريين.

٢- مصادر مادة الاستبانة:

اعتمد الباحث على مصادر متعددة في بناء مفردات الاستبانة ، وهذه المصادر هي:

(أ) مراجعة أهداف تعليم اللغة العربية بصفة عامة.

(ب) الاطلاع على البحوث والدراسات التي اهتمت بـ: تحليل مواقف الاتصال اللغوي- تحليل الحاجات اللغوية لدى متعلمي اللغة ومستخدميها، سواء أكانت هذه الدراسات: عربية، أم أجنبية.

(ج) الخبرة الشخصية للباحث، حيث قام بتحديد بعض مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة كتابة؛ وذلك باعتباره: أحد المتخصصين في مناهج وطرائق تعليم اللغة العربية، ومن المدربين على تعلم اللغة واكتساب مهاراتها.

(د) قام الباحث بدراسة استطلاعية تضمنت ما يلي:

- ملاحظة عينة من مستخدمي اللغة كتابة من: (الصحفيين، والموظفين الإداريين) في مواقف تواصلية لفترات طويلة؛ بهدف تحديد مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها.

- إجراء مقابلات شخصية مع بعض الصحفيين، والموظفين الإداريين ؛ لاستطلاع آرائهم، وتعرف مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها.

- استطلاع آراء الخبراء والمتخصصين من أساتذة الجامعات في ميدان تعليم اللغة العربية.

- تحليل غير مقنن لبعض: الكتابات الصحفية، والمكاتبات الإدارية؛ لتعرف أهم مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة كتابة من: (الصحفيين، والموظفين الإداريين).

ومن خلال ما سبق تمكّن الباحث من استخلاص مجموعة من مواقف الاتصال اللغوي التي تمثل مفردات الاستبانة الحالية.

٣-تصميم الاستبانة:

قام الباحث بصياغة عبارات الاستبانة من خلال المصادر السابقة ، حيث اشتملت على محورين رئيسين للمواقف التواصلية، وهما:

- المحور الأول (المواقف التواصلية الخاصة بالصحفيين): واشتمل هذا المحور على (٧) مواقف كتابية.
- المحور الثاني (المواقف التواصلية الخاصة بالموظفين الإداريين): واشتمل هذا المحور على (٩) مواقف كتابية.

وبذلك يكون العدد الكلى لهذه المواقف التواصلية هو (١٦) موقفا تواصليا، وقد وضع الباحث أمام كل موقف ثلاثة بدائل تبين درجة الأهمية، وهي: (عالية – متوسطة – ضعيفة)، بحيث يأخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والثاني (درجتان)، والثالث (درجة)؛ ليتم وضع علامة ﴿√﴾ أمام إحدى هذه البدائل.

وقد رُوعي فيها ما يلي :

سهولة العبارات ووضوحها. عدم التركيب في المواقف. الدقة والتحديد.

٤- صدق الاستبانة:

عُرضت الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين؛ للتأكد من صلاحية مفرداتها للتطبيق، وقد شملت مجموعة المُحكَّمين الفئات التالية :

- ✓ بعض أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مناهج وطرائق تدريس اللغة العربية.
- ✓ بعض أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في علم اللغة التطبيقي.
- ✓ بعض معلمي ومعلمات اللغة العربية.
- ✓ بعض المدربين على تعليم اللغات.

وقد تمثلت أهم تعديلات المحكمين فيما يلي:

- حذف الموقف رقم (١٠) من المواقف الكتابية الخاصة بالموظفين الإداريين، وهو: (كتابة القرارات الإدارية)؛ وذلك لأن الذي يكتب القرارات الإدارية هم المدراء، وليسوا الموظفين الإداريين.
- تعديل الموقف رقم (٧) من المواقف الكتابية الخاصة بالصحفيين، وهو: (كتابة التعليقات) إلى: (كتابة التعليقات على: الأفكار، والصور، والكاريكاتير...إلخ)؛ ليصبح أكثر دقة وشمولية.
- تعديل الموقف رقم (٩) من المواقف الكتابية الخاصة بالموظفين الإداريين، وهو: (كتابة رسائل العرض) إلى: (كتابة رسائل العروض التجارية)؛ ليصبح أكثر دقة وتحديدا.

وقد استجاب الباحث لهذه التعديلات؛ نظرا لقوة تبريرها العلمي، وإثرائها للاستبانة.

وقد اشتملت الاستبانة على: الغلاف، والمقدمة التي توضح الهدف من الاستبانة، وبعض التعليمات الموجهة إلى السادة المُحَكَّمِين، ومفردات الاستبانة بمحوريها الرئيسين، وفي ضوء تعديلات المحكمين تم التوصل إلى الاستبانة في صورتها النهائية، والمكونة من (١٦) موقفا تواصليا؛ ليتم تطبيقها–بعد عملية التحكيم– على عينة البحث.

٣- ثبات الاستبانة:

تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام معامل "ألفا كرونباخ"؛ وذلك لحساب الثبات والاتساق الداخلي للاستبانة؛ حيث إن هذا المعامل يعطي قيمة تقديرية للارتباط بين عينتين عشوائيتين من المفردات المستمدة من نطاق شامل للمفردات التي تماثل مفردات كل من العينتين.[٥٠]

وقد بلغ معامل الثبات لهذه الاستبانة (٠,٩١٠)؛ مما يدل على قيمة ثبات مرتفعة للاستبانة.

٤- تطبيق الاستبانة :

استخدم الباحث أسلوبين في تطبيق الاستبانة: أولهما- توزيعها بطريقة مباشرة على عينة البحث، وثانيهما- عن طريق إعطائها لبعض أفراد العينة بينهم وبين الباحث علاقة وصلة؛ وذلك لتوزيعها على زملائهم: الصحفيين- الموظفين الإداريين، ثم تجميعها منهم.

والجدول التالي يوضح التوزيع العددي لفئات عينة البحث الحالي من مستخدمي اللغة كتابة:

جدول رقم (٢): جدول توزيعي لفئات عينة الدراسة من مستخدمي اللغة كتابة

م	الفئة الفرعية	العدد
١	الصحفيون (منهم من يعمل صحفيا، ومنهم من هو طالب في كلية الإعلام)	٢٧
٢	الموظفون الإداريون (من مؤسسات مختلفة ومتباينة في طبيعة العمل)	٢٧
	العدد الإجمالي لمستخدمي اللغة شفاهة	٥٤

خامسا- استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة:

بُنِيَتْ هذه الاستبانة في ضوء الاستبانة السابقة، فقد قام الباحث بتحويل المواقف التواصلية النهائية

٥٠) صلاح الدين محمود علام: **القياس والتقويم التربوي والنفسي أساسياته وتطبيقاته وتوجهاته المعاصرة**، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠م، ص١٦٥-١٦٦.

إلى حاجات لغوية، فالتغيير يعتبر تغيرا شكليا في الصياغة فقط بما يحولها إلى حاجة لغوية تبرز في الموقف التواصلية، لكن المضمون واحد؛ ولهذا فإن الباحث كان ينبه العينة التي طُبقت عليها أدوات الدراسة الحالية أن هذه الاستبانة الخاصة بالحاجات اللغوية قد خرجت من رحم استبانة المواقف التواصلية، وحُوِّلتْ من مجرد مواقف تواصلية إلى حاجات لغوية في مواقف الاتصال اللغوي، وعلى هذا فاستبانة الحاجات اللغوية تتكون من محورين رئيسين أيضا، وهما:

- ✓ الحاجات اللغوية للصحفيين: وهذه قد بلغ عدد مفرداتها (٧) مفردات.
- ✓ الحاجات اللغوية للموظفين الإداريين: وهذه قد بلغ عدد مفرداتها (٩) مفردات.

ومن هنا يتضح أن مكونات استبانة الحاجات اللغوية هي مكونات استبانة المواقف التواصلية نفسها، فهما وجهان لعملة واحدة؛ ولهذا فقد أخذت هذه الاستبانة الإجراءات نفسها التي أخذتها استبانة المواقف التواصلية، من حيث: صياغة المفردات، وحساب الصدق والثبات، واختيار العينة، والتطبيق عليها، إلا أن نسبة الثبات في هذه الاستبانة بلغ ٠,٩١٥()بينما بلغ في استبانة المواقف التواصلية (٠,٩١٠)؛ مما يدل على تقارب نسبة الثبات بينهما وارتفاعهما؛ وذلك يرجع لإدراك العينة التي تم التطبيق عليها أن الاستبانة الثانية مبنية في ضوء الاستبانة الأولى، خاصة وأن العينة التي طبقت عليها الاستبانة الأولى هي العينة نفسها التي طبقت عليها الاستبانة الثانية؛ وباعتبار ما سبق فإن الباحث سيكتفي بما تم عرضه في الأداة الأولى؛ لاتحادهما في الخطوات والإجراءات.

سادسا- استمارة المهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة:

في ضوء ما تم التوصل إليه في الاستبانتين السابقتين الخاصتين بــ: المواقف التواصلية، والحاجات اللغوية؛ قام الباحث بتحديد المهام اللغوية التي تساعد على إشباع الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة كتابة من: الصحفيين، والموظفين الإداريين، والتي تبلورت في صورة هذه الاستمارة.

١- هدف الاستمارة:

هدفت الاستمارة إلى تحديد المهام اللغوية الصغرى التي تندرج تحت الحاجات اللغوية الكبرى في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة كتابة من: الصحفيين، والموظفين الإداريين ؛ مما ييسر على: مصممي المناهج، ومعدي الحقائب التدريبية – فيما بعد - تضمين هذه المهام اللغوية في مناهجهم وحقائبهم التدريبية التي يمكن تأليفها في ضوء هذه الدراسة التحليلية للمهام اللغوية.

٢- مصادر إعداد الاستمارة:

اعتمد الباحث على مصادر متعددة في بناء مفردات الاستمارة، وهذه المصادر هي:

(أ) مراجعة أهداف تعليم اللغة العربية.

(ب) الاطلاع على البحوث والدراسات التي اهتمت باستخدام أسلوب تحليل المهمة، سواء أكانت

هذه الدراسات: عربية، أم أجنبية.

(ج) الخبرة الشخصية للباحث، حيث قام بتحليل بعض المهام اللغوية التي تترجم في مجموعها الحاجة اللغوية التي تندرج تحتها؛ وذلك باعتباره: أحد المتخصصين في مناهج وطرائق تعليم اللغة العربية، والعاملين في هذا الميدان أيضا.

(د) ملاحظة السلوك اللغوي للصحفيين والموظفين الإداريين لفترات طويلة؛ بهدف تحديد المهام اللغوية التي يحتاجون إليها لإشباع حاجاتهم اللغوية في المواقف التواصلية التي يتعرضون لها.

(هـ) إجراء مقابلات شخصية مع عدد من الصحفيين والموظفين الإداريين؛ لتعرف المهام اللغوية التي يحتاجون إليها.

(و) إجراء مقابلات شخصية مع العديد من المدربين في تعليم اللغات؛ لتعرف آرائهم حول هذه المهام اللغوية.

(ز) استطلاع آراء الخبراء والمتخصصين من أساتذة الجامعات في ميدان تعليم اللغة العربية حول هذه المهام اللغوية، ومدى ترجمتها لحاجات الصحفيين والموظفين الإداريين.

ومن خلال ما سبق تمكّن الباحث من استخلاص مجموعة من المهام اللغوية التي تمثل مفردات الاستبانة الحالية.

٣- تصميم الاستمارة:

قام الباحث بصياغة عبارات الاستمارة من خلال المصادر السابقة، وقد وضع الباحث في النهر الأول الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي، ثم وضع في النهر الثاني المهام اللغوية التي تندرج تحت هذه الحاجات، فقد تمَّ مقابلة كل حاجة لغوية بمهامها اللغوية المكونة لها، وقد بلغ مجموع المهام اللغوية في هذه الاستمارة (١٤٤) مهمة لغوية، قسِّمتْ على محورين، هما:

- المحور الأول (المهام اللغوية التابعة للحاجات اللغوية للصحفيين): واشتمل هذا المحور على (٦٧) مهمة لغوية.
- المحور الثاني (المهام اللغوية التابعة للحاجات اللغوية للموظفين الإداريين): واشتمل هذا المحور على (٧٧) مهمة لغوية.

وقد وضع الباحث أمام المهام اللغوية ستة بدائل، ثلاثة منها تبين درجة التناسب، وهي: (عالية – متوسطة – ضعيفة)، والثلاثة الأخرى تبين درجة الأهمية، وهي: (عالية – متوسطة – ضعيفة)، حيث يأخذ البديل الأول في كل منهما (ثلاث درجات)، والثاني (درجتان)، والثالث (درجة)؛ ليتم وضع علامة ﴿√﴾ أمام إحدى هذه البدائل.[٥١]

٥١) انظر الملحق رقم (٧): استمارة تحليل المهام اللغوية «الصورة النهائية».

٤- تحكيم الاستمارة:

عُرضت الاستمارة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين؛ للاستفادة من آرائهم ومقترحاتهم حول:

- ❖ مدى تناسب المهام اللغوية للحاجة اللغوية التي تعبر عنها.
- ❖ درجة أهمية هذه المهام بالنسبة للحاجات اللغوية.
- ❖ الصياغة اللغوية.

وقد قدم المحكمون بعض التعديلات التي أثرت هذه الاستمارة، ومن أهم هذه التعديلات ما يلي:

- إضافة المهمة رقم (12) في الحاجة اللغوية رقم (4) في الحاجات اللغوية الخاصة بالصحفيين، وهي: (ختم المقالة بخلاصة رأي الكاتب في موضوعها).
- تعديل المهمة رقم (2) في الحاجة اللغوية رقم (1) في الحاجات الخاصة بالموظفين الإداريين، وهي: (كتابة الأرقام الواردة في المحضر) إلى (كتابة الأرقام الواردة في المحضر بالحروف العربية).
- حذف المهمة رقم (7) في الحاجة اللغوية رقم (3) في الحاجات الخاصة بالموظفين، وهي: (الدقة اللغوية وحسن الصياغة)؛ وذلك لتضمنها في المهمة رقم (4)، والتي تنص على: (السلامة اللغوية والبعد عن الأخطاء).

وقد استجاب الباحث لهذه التعديلات؛ نظرا لوجاهتها، ودقة تبريرها العلمي، ولما فيها من ثراء لاستمارة تحليل المهام اللغوية، وفي ضوء: تعديلات المحكمين ومقترحاتهم، والنسبة التي حددها الباحث لقبول المفردة أو حذفها، وهي (70%)؛ تم التوصل إلى الاستمارة في صورتها النهائية، والمكونة من (144) مهمة لغوية مقسمةً على عدد الحاجات اللغوية (17 حاجة لغوية لدى الصحفيين والموظفين الإداريين) حسب طبيعة كل حاجة وما تحتاجه من مهام لغوية.

٥- تحليل النتائج وتفسيرها:

يستهدف هذا الجزء تحليل نتائج الدراسة الحالية؛ وذلك بهدف: الإجابة عن أسئلة البحث الحالي، ويمكن تناول ذلك بشيء من التحليل والتفصيل فيما يلي:

١- بالنسبة للإجابة عن التساؤل الأول ، وهو: (ما أهم مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة شفاهة: «المذيعون- الدعاة»؟)

فقد توصل الباحث إلى قائمة بالمواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة شفاهة: «المذيعون- الدعاة»، بلغت هذه القائمة (١٥) موقفا تواصليا، منها (٨) مواقف خاصة بالمذيعين، و(٧) مواقف خاصة بالدعاة، والجدول التالي يوضح هذه المواقف كما يلي:

جدول رقم (٣): المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة شفاهة

م	المواقف التواصلية
	أولا- المذيعون:
١	تقديم تقرير إخباري.
٢	تقديم برنامج تلفازي.
٣	تقديم برنامج إذاعي.
٤	إلقاء الأخبار.
٥	التحدث كضيف في ندوة أو لقاء اجتماعي.
٦	تقديم المناظرات وإدارتها.
٧	تقديم المهرجانات والمؤتمرات المباشرة.
٨	محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة.
	ثانيا- الدعاة:
١	إلقاء خطبة الجمعة.
٢	تقديم درس علمي في المسجد.
٣	الإجابة عن سؤال مستفسر.
٤	التحدث في برنامج إذاعي، أو تلفازي، أو على شبكات التواصل الاجتماعي: الفيس بوك- تويتر- البالتوك...إلخ.
٥	التناظر الشفهي حول بعض القضايا الخلافية مع أطراف أخرى.
٦	إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة.
٧	التحدث في المجالس الخاصة لحل بعض المشكلات بين أفراد المجتمع.

وبعد تجميع هذه المواقف قام الباحث بعرضها على عينة الدراسة، وذلك بعد وضعها في شكل استبانة[٥٢]؛ لبيان درجة أهمية هذه المواقف لدى الفئات المختلفة في عينة الدراسة، وقد قام الباحث بتفريغ التكرارات المعبرة عن استجابات العينة تجاه مفردات الاستبانة، ثم قام باستخراج الوزن

٥٢) انظر **الملحق رقم (٢):** استبانة المواقف التواصلية «الصورة النهائية».

النسبي لكل مفردة؛ ليسهل ترتيب هذه المواقف تبعا لدرجة الأهمية، وقد فرز الباحث هذه الأوزان النسبية في ضوء حساب طاقة المدى لمستوى الأهمية، والتي تبرز من خلال هذا التصنيف:

(أ) المواقف عالية الأهمية: هي التي تتراوح أوزانها النسبية بين (٢,٥٠: ٣).
(ب) المواقف متوسطة الأهمية: هي التي تتراوح أوزانها النسبية بين (١,٥٠: ٢,٤٩).
(ت) المواقف ضعيفة الأهمية: هي التي تتراوح أوزانها النسبية بين (١,٤٩: ١).

والجدول التالي يوضح التكرارات والوزن النسبي ودرجة الأهمية لهذه المواقف كما يلي:

جدول رقم (٤): التكرارات والوزن النسبي ودرجة الأهمية لمواقف الاتصال اللغوي لمستخدمي اللغة شفاهة

م	المواقف التواصلية شفاهة	درجة الأهمية						الوزن النسبي	درجة الأهمية
		عالية		متوسطة		ضعيفة			
		ك	٪	ك	٪	ك	٪		
	أولا- المذيعون:								
١	تقديم تقرير إخباري.	١٨	٧٢,٠	٧	٢٨,٠			٢,٦٤٠٠	عالية
٢	تقديم برنامج تلفازي.	١٦	٦٤,٠	٩	٣٦,٠			٢,٦٨٠٠	عالية
٣	تقديم برنامج إذاعي.	١٧	٦٨,٠	٨	٣٢,٠			٢,٧٦٠٠	عالية
٤	إلقاء الأخبار.	١٩	٧٦,٠	٦	٢٤,٠			٢,٧٢٠٠	عالية
٥	التحدث كضيف في ندوة أو لقاء اجتماعي.	١٨	٧٢,٠	٧	٢٨,٠			٢,٧٦٠٠	عالية
٦	تقديم المناظرات وإدارتها.	١٩	٧٦,٠	٦	٢٤,٠			٢,٧٢٠٠	عالية
٧	تقديم المهرجانات والمؤتمرات المباشرة.	١٨	٧٢,٠	٧	٢٨,٠			٢,٥٦٠٠	عالية
٨	محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة.	١٤	٥٦,٠	١١	٤٤,٠			٢,٦٤٠٠	عالية
	ثانيا- الدعاة:								
١	إلقاء خطبة الجمعة.	٢١	٧٧,٨	٦	٢٢,٢			٢,٧٧٧٨	عالية
٢	تقديم درس علمي في المسجد.	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦			٢,٧٠٣٧	عالية
٣	الإجابة عن سؤال مستفسر.	١٨	٦٦,٧	٩	٣٣,٣			٢,٦٦٦٧	عالية

	المواقف التواصلية شفاهة	درجة الأهمية						الوزن النسبي	درجة الأهمية
		عالية		متوسطة		ضعيفة			
		ك	٪	ك	٪	ك	٪		
٤	التحدث في برنامج إذاعي أو تلفازي.	٢١	٧٧,٨	٦	٢٢,٢			٢,٧٧٧٨	عالية
٥	التناظر الشفهي حول بعض القضايا الخلافية مع أطراف أخرى.	١٧	٦٣,٠	١٠	٣٧,٠			٢,٦٢٩٦	عالية
٦	إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة.	٢٠	٧٤,١	٧	٢٥,٩			٢,٧٤٠٧	عالية
٧	التحدث في المجالس الخاصة لحل بعض المشكلات بين أفراد المجتمع.	١٨	٦٦,٧	٩	٣٣,٣			٢,٦٦٦٧	عالية

ومن خلال الجدول السابق يمكن ترتيب هذه المواقف تبعا لدرجة الأهمية، وذلك من خلال تصنيفه في الجدول التالي:

جدول رقم (٥): ترتيب المواقف التواصلية لمستخدمي اللغة شفاهة تبعا لدرجة الأهمية

التصنيف	الحاجات عالية الأهمية	الحاجات متوسطة الأهمية	الحاجات ضعيفة الأهمية
أرقام المواقف	المواقف الخاصة بالمذيعين: ١- ٢- ٣- ٤- ٥- ٦- ٧- ٨. المواقف الخاصة بالدعاة: ١- ٢- ٣- ٤- ٥- ٦- ٧.	لا يوجد	لا يوجد
العدد	١٥	صفر	صفر

ويتضح من الجدول السابق أن كل المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة شفاهة حصلت على درجة عالية من الأهمية، وهذا يمكن تفسيره بأن الدعاة والمذيعين يشعرون بأهمية هذه المواقف التواصلية، وضرورة مرورهم بها، وتدريبهم على التواصل الجيد فيها، وخاصة أن هذه الشريحة تعاني من قصور وعدم اهتمام بتدريبهم اللغوي على هذه المواقف؛ ولهذا أخذت هذه المواقف التواصلية درجة عالية من الأهمية في استجاباتهم تجاه هذه الاستبانة؛ مما يدل على الشعور القوي بأهمية هذه المواقف التواصلية لديهم.

وتتفق هذه النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع دراسة (رشدي طعيمة)[٥٣] التي دعت إلى ضرورة تحديد المواقف العامة التي يتوقع أن يمر بها الدارسون للغة العربية، والتي يحتاجون فيها إلى احتياجات لغوية وثقافية معينة؛ بما يمكنهم من الاتصال بمتحدثي العربية في أقطارها المختلفة إذا ما أشبعت هذه الحاجات التي يفتقرون إليها.

كما تتفق مع دراسة (هداية إبراهيم)[٥٤] التي أكدت ضرورة الاهتمام بتحديد مواقف الاتصال اللغوي، والحاجات اللغوية التي يحتاج إليها الطلاب في هذه المواقف، كما بينت أن الصعوبات التي يعاني منها الطلاب في التواصل اللغوي في كثير من المواقف التواصلية تعود إلى أن هذه المواقف تحتاج إلى اكتساب المتعلمين لمهارات معينة في ضوء احتياجاتهم اللغوية؛ مما يبرز ضرورة تحديد المواقف التواصلية والحاجات اللغوية التي تظهر في هذه المواقف لدى الطلاب.

وبهذا يكون الباحث قد أجاب عن التساؤل الأول من تساؤلات الدراسة الحالية.

(٢) بالنسبة للإجابة عن التساؤل الثاني، وهو: (ما أهم الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة شفاهة: (المذيعون- الدعاة) في مواقف الاتصال اللغوي؟)

توصل الباحث إلى قائمة بالحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة العربية شفاهة من: المذيعين والدعاة في مواقف الاتصال اللغوي، بلغت هذه القائمة (١٥) حاجة لغوية، منها (٨) حاجات خاصة بالمذيعين، و(٧) حاجات خاصة بالدعاة، والجدول التالي يوضح هذه الحاجات كما يلي:

جدول رقم (٦): الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة شفاهة

م	الحاجات اللغوية
	أولا- المذيعون: (أحتاج إلى)
١	تقديم تقرير إخباري بصورة جيدة ودقيقة.
٢	تقديم برنامج تلفازي بكفاءة.
٣	تقديم برنامج إذاعي بكفاءة.
٤	حسن إلقاء الأخبار.
٥	التحدث بصورة جيدة كضيف في ندوة أو لقاء اجتماعي.
٦	تقديم المناظرات وإدارتها بصورة جيدة.

٥٣) رشدي طعيمة: الأسس المعجمية والثقافية...، مرجع سابق، ص ٨، ٢٢.
٥٤) هداية هداية إبراهيم: مرجع سابق، ص٢٥.

م	الحاجات اللغوية
٧	تقديم المهرجانات والمؤتمرات المباشرة.
٨	محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة.
	ثانيا- الدعاة: (أحتاج إلى)
١	إلقاء خطبة الجمعة بصورة جيدة ومؤثرة.
٢	تقديم درس علمي في المسجد.
٣	الإجابة عن سؤال مستفسر.
٤	التحدث بثقة وكفاءة في برنامج إذاعي، أو تلفازي، أو على شبكات التواصل الاجتماعي: الفيس بوك- تويتر- البالتوك...إلخ.
٥	التناظر الشفهي حول بعض القضايا الخلافية مع أطراف أخرى.
٦	إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة.
٧	التحدث في المجالس الخاصة لحل بعض المشكلات بين أفراد المجتمع.

وقد قام الباحث بتجميع هذه الحاجات وعرضها على عينة الدراسة، وذلك بعد وضعها في شكل استبانة[٥٥]؛ لبيان درجة أهمية هذه الحاجات لدى الفئات المختلفة في عينة الدراسة، وقد قام الباحث بتفريغ التكرارات المعبرة عن استجابات العينة تجاه مفردات الاستبانة، ثم قام باستخراج الوزن النسبي لكل مفردة؛ ليسهل ترتيب هذه الحاجات تبعا لدرجة الأهمية، وقد فرز الباحث هذه الأوزان النسبية في ضوء حساب طاقة المدى لمستوى الأهمية، والتي تبرز من خلال هذا التصنيف:

- الحاجات عالية الأهمية: هي الحاجات التي تتراوح أوزانها النسبية بين (٢,٥٠: ٣).
- الحاجات متوسطة الأهمية: الحاجات التي تتراوح أوزانها النسبية بين (١,٥٠: ٢,٤٩).
- الحاجات ضعيفة الأهمية: هي الحاجات التي تتراوح أوزانها النسبية بين (١,٤٩: ١).

والجدول التالي يوضح التكرارات والوزن النسبي ودرجة الأهمية لهذه الحاجات كما يلي:

جدول رقم (٧): التكرارات والوزن النسبي ودرجة الأهمية لمواقف الاتصال اللغوي لمستخدمي اللغة شفاهة

٥٥) انظر **الملحق رقم (٤)**: استبانة الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي «الصورة النهائية».

م	الحاجات اللغوية	درجة الأهمية						الوزن النسبي	درجة الأهمية
		عالية		متوسطة		ضعيفة			
		ك	٪	ك	٪	ك	٪		
	أولا- المذيعون: (أحتاج إلى)								
١	تقديم تقرير إخباري بصورة جيدة ودقيقة.	١٨	٧٢,٠	٧	٢٥,٩	–	–	٢,٧٢٠٠	عالية
٢	تقديم برنامج تلفازي بكفاءة.	١٤	٥٦,٠	١١	٤٤,٠	–	–	٢,٥٦٠٠	عالية
٣	تقديم برنامج إذاعي بكفاءة.	١٧	٦٨,٠	٨	٣٢,٠	–	–	٢,٦٨٠٠	عالية
٤	حسن إلقاء الأخبار.	١٩	٧٦,٠	٦	٢٤,٠	–	–	٢,٧٦٠٠	عالية
٥	التحدث بصورة جيدة كضيف في ندوة أو لقاء اجتماعي.	٢٢	٨٨,٠	٣	١٢,٠	–	–	٢,٨٨٠٠	عالية
٦	تقديم المناظرات وإدارتها بصورة جيدة.	١٨	٧٢,٠	٧	٢٨,٠	–	–	٢,٧٢٠٠	عالية
٧	تقديم المهرجانات والمؤتمرات المباشرة.	١٦	٦٤,٠	٩	٣٦,٠	–	–	٢,٦٤٠٠	عالية
٨	محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة.	١٦	٦٤,٠	١٦	٦٤,٠	–	–	٢,٦٤٠٠	عالية
	ثانيا- الدعاة: (أحتاج إلى)								
١	إلقاء خطبة الجمعة بصورة جيدة ومؤثرة.	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦	–	–	٢,٧٠٣٧	عالية
٢	تقديم درس علمي في المسجد.	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦	–	–	٢,٧٠٣٧	عالية
٣	الإجابة عن سؤال مستفسر.	١٨	٦٦,٧	٩	٣٣,٣	–	–	٢,٦٦٦٧	عالية
٤	التحدث بثقة وكفاءة في برنامج إذاعي أو تلفازي.	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦	–	–	٢,٧٠٣٧	عالية
٥	التناظر الشفهي حول بعض القضايا الخلافية مع أطراف أخرى.	١٥	٥٥,٦	١٢	٤٤,٤	–	–	٢,٥٥٥٦	عالية
٦	إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة.	٢١	٧٧,٨	٦	٢٢,٢	–	–	٢,٧٧٧٨	عالية

م	الحاجات اللغوية	درجة الأهمية						الوزن النسبي	درجة الأهمية
		عالية		متوسطة		ضعيفة			
		ك	٪	ك	٪	ك	٪		
٧	التحدث في المجالس الخاصة لحل بعض المشكلات بين أفراد المجتمع.	١٨	٦٦,٧	٩	٣٣,٣	-	-	٢,٦٦٦٧	عالية

وبالنظر للجدول السابق يمكن ترتيب هذه الحاجات اللغوية تبعا لدرجة الأهمية، وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٨): ترتيب الحاجات اللغوية لمستخدمي اللغة شفاهة تبعا لدرجة الأهمية

التصنيف	الحاجات عالية الأهمية	الحاجات متوسطة الأهمية	الحاجات ضعيفة الأهمية
أرقام الحاجات	حاجات المذيعين: ١- ٢- ٣- ٤- ٥- ٦- ٧- ٨. حاجات الدعاة: ١- ٢- ٣- ٤- ٥- ٦- ٧.	لا يوجد	لا يوجد
العدد	١٥	صفر	صفر

ويتضح من الجدول السابق أن كل الحاجات اللغوية، سواء أكانت: للمذيعين، أم للدعاة قد حصلت على درجة عالية الأهمية، ولم يأت أي منها متوسطا ولا ضعيفا، ويمكن تفسير ذلك في ضوء تأكيد الباحث للعينة التي طبق عليها استبانة الحاجات اللغوية أن هذه الاستبانة مشتقة من الاستبانة السابقة الخاصة بالمواقف التواصلية، ومن هنا جاء الاتفاق في استجابات العينة على الاستبانتين؛ وذلك لإدراكهم أن الاستبانة الثانية الخاصة بالحاجات إنما هي مشتقة من الاستبانة الأولى، وذلك لتحويل المواقف التواصلية إلى حاجات لغوية.

وتتفق هذه النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع دراسة (هداية إبراهيم)[٥٦] التي سعت إلى تحديد أهم الحاجات اللغوية لدى متعلمي اللغة العربية الناطقين بغيرها، فقد توصلت هذه الدراسة إلى إعداد قائمة بـ (١٠٠) حاجة لغوية، وزعتْ على (١٥) مجالا رئيسا، وتمَّ ترتيبها تبعا لدرجة الأهمية من خلال استطلاع آراء الطلاب والمعلمين، كما وصَّتْ هذه الدراسة بضرورة تقديم

٥٦) هداية هداية إبراهيم: مرجع سابق، ص٤٩: ٦٢ .

الحاجات اللغوية ذات المرتبة الأولى (عالية الأهمية) في البرامج اللغوية لتعليم اللغة العربية، ثم الانتقال إلى الحاجات متوسطة الأهمية، أما الحاجات ضعيفة الأهمية فيمكن تقديمها في البرامج الحرة أو الكتب الإضافية.

ومما يؤكد نتيجة الدراسة الحالية دراسة (عبد الخالق الضبياني)[٥٧] التي أثبتت ضعف مستوى الطلاب في المهارات اللغوية؛ نظرا لعدم مراعاة المناهج الدراسية لحاجات الدارسين؛ الأمر الذي يبرز ضرورة مراعاة هذه الحاجات عند تصميم المناهج التعليمية.

كما تتفق نتيجة الحالية مع دراسة (ناصر الغالي)[٥٨]، التي أشارت إلى وجود فجوة بين: ما يستطيع الطلاب القيام به، وما هم بحاجة إلى أن يكونوا قادرين على القيام به في المواقف المختلفة التي يتعرضون لها، وذلك بسبب افتقارهم إلى حاجات لغوية معينة ينبغي الاهتمام بها عند إعداد المواد التعليمية لمتعلمي العربية.

وبهذا يكون الباحث قد أجاب عن التساؤل الثاني من تساؤلات الدراسة الحالية.

٣- بالنسبة للإجابة عن التساؤل الثالث، وهو: (ما المهام اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة شفاهة: (المذيعون- الدعاة) ؛ لإشباع حاجاتهم اللغوية؟)

توصل الباحث إلى قائمة بالمهام اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة شفاهة: (المذيعون- الدعاة)؛ لإشباع حاجاتهم اللغوية في واقف الاتصال اللغوي، وقد بلغت هذه القائمة (١٤٩) مهمة لغوية، منها (٧٥) مهمة لغوية تتبع الحاجات اللغوية للمذيعين في مواقف الاتصال اللغوي، و(٧٤) مهمة لغوية تتبع الحاجات اللغوية للدعاة في مواقف الاتصال اللغوي، والجدول التالي يوضح هذه المهام فيما يلي:

٥٧ Abd-Alkhliq Al-dabyany : op.cit. http://www.yemen- ic.info/contents/studies/detail.php?ID=9381.

٥٨) ناصر الغالي: مرجع سابق، http://www.faculty.ksu.edu.sa

جدول رقم (٩): المهام اللغوية لإشباع حاجات الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة شفاهة

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
	أولا-المذيعون: (أحتاج إلى)	أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية:
١	تقديم تقرير إخباري بصورة جيدة ودقيقة.	١- وصف الحَدَث بدقة وموضوعية. ٢- البدء بمقدمة تجذب الانتباه للتقرير، كالبدء بحكمة، أو مثل، أو بيت شعري...إلخ، ثم ربطها بموضوع التقرير. ٣- الاعتماد على الأرقام والإحصاءات والحقائق في وصف الحدث. ٤- الموضوعية وعدم إظهار الرأي الشخصي الذي يبرز ذاتية صانع التقرير. ٥- الاعتماد على مصادر متعددة في الحصول على المعلومات التي ستضمن في التقرير، مثل: استطلاع الرأي، والمقابلات الشخصية، والملاحظة، والرجوع إلى السجلات والمحاضر الرسمية. ٦- الطلاقة اللغوية التي تعتمد على: نطق الجمل في صورة تامة، وعدم التكرار، والأداء في ثقة دون خجل أو خوف. ٧- الإكثار من الجمل الخبرية التقريرية والابتعاد- ما أمكن- عن الجمل الإنشائية. ٨- الحيادية في عرض التقرير، وعدم إبراز الميل الشخصي لتوجه معين.
٢	تقديم برنامج تلفازي بكفاءة.	**أولا- قبل التقديم:** ١- تحديد الهدف من البرنامج بصفة عامة، وهدف كل حَلْقة بصفة خاصة. ٢- تدوين بعض النقاط الرئيسة التي سيتم التحدث عنها. ٣- التدريب على تناسب المحتوى المقدم مع الوقت المتاح للبرنامج. ٤- توقع بعض المداخلات التي يمكن أن تحدث من المشاهدين، والاستعداد للاستجابة لها. **ثانيا- في أثناء التقديم:** ١- التحدث بهدوء وثقة. ٢- استخدام الطبقة الصوتية التي تلائم السياق. ٣- استخدام لغة الجسد بما يتناسب مع الموقف. ٤- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ بما يشرك المشاهدين، ويدفع عنهم الملل. ٥- إيجاد فرصة لمداخلات الجمهور والرد عليها. ٦- التسلسل في عرض فقرات البرنامج؛ للابتعاد عن العشوائية. ٧- التخلص من اللازمات: اللفظية، أو الحركية التي تصرف ذهن الجمهور عن المحتوى المقدم. ٨- ختم الحلقة ختاما جيدا يجذب الجمهور لمتابعة الحلقات القادمة.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
٣	تقديم برنامج إذاعي بكفاءة.	**أولا- قبل التقديم:** ١- تحديد الهدف من البرنامج بصفة عامة، وهدف كل حَلْقة بصفة خاصة. ٢- تدوين بعض النقاط الرئيسة التي سيتم التحدث عنها. ٣- التدريب على تناسب المحتوى المقدم مع الوقت المتاح للبرنامج. ٤- توقع بعض المداخلات التي يمكن أن تحدث من المشاهدين، والاستعداد للاستجابة لها. **ثانيا- في أثناء التقديم:** ١- التحدث بهدوء وثقة. ٢- التنويع في طبقة الصوت بما يلائم السياق. ٣- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ بما يشرك المشاهدين، ويدفع عنهم الملل. ٤- تعويض عدم رؤية المشاهدين للمذيع ببعض المعينات التوضيحية، مثل: ذكر القصص، وضرب الأمثال، واللغة الحوارية، واستخدام النبر والتنغيم بما يلائم المعنى. ٥- إيجاد فرصة لمداخلات الجمهور والرد عليها. ٦- التسلسل في عرض فقرات البرنامج؛ للابتعاد عن العشوائية. ٧- التخلص من اللازمات: اللفظية التي تصرف ذهن الجمهور عن المحتوى المقدم. ٨- ختم الحلقة ختاما جيدا يجذب الجمهور لمتابعة الحلقات القادمة.
٤	حسن إلقاء الأخبار.	**أولا- قبل الإلقاء:** ١- فهم الخبر الذي سيتم إلقاؤه. ٢- التدريب على قراءة الموضوع قراءة وإلقائه بشكل محايد. ٣- تحديد الوقَفَات التي تساعد على التقاط الأنفاس في مرحلة الإلقاء. **ثانيا- في أثناء الإلقاء:** ١- الاستهلال الجيد بذكر مقدمة بسيطة تُعَرِّفُ المستمعين بما سيتم تقديمه. ٢- اعتدال طبقة الصوت المستخدمة في إلقاء الخبر. ٣- إلقاء الخبر بحيادية تامة دون التأثير على مشاعر السامعين. ٤- التقليل من استخدام لغة الجسد عند إلقاء الخبر؛ ليتسم الخبر بالحيادية، وعدم التأثير على المستمعين. ٥- الضبط النحوي للكلمات والجمل. ٦- ختم الخبر بجملة مناسبة تشعر بانتهاء الخبر الملقَى.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
٥	التحدث بصورة جيدة كضيف في ندوة أو لقاء اجتماعي.	١- تحديد الهدف الرئيس من الندوة أو اللقاء. ٢- استخدام اللغة التي تناسب ثقافة الجمهور المتلقي. ٣- التنويع في الطبقة الصوتية بما يلائم: السياق، والجو النفسي. ٤- توظيف لغة الجسد تبعا لطبيعة الموقف. ٥- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ لدفع الملل لدى الجمهور. ٦- إتاحة فرصة لتساؤلات الجمهور ومشاركاتهم. ٧- احترام الجمهور في أثناء الرد على تساؤلاتهم واستفساراتهم. ٨- تثمين مشاركات وتعليقات الجمهور قبل البدء في الرد أو التعليق عليها. ٩- البدء بالتحدث في الأفكار التي يتفق الجمهور معك فيها، ثم الانتقال للأفكار المحايدة، ثم إلى الأفكار التي يقاومونك فيها؛ لإقناعهم وعدم استعدائهم. ١٠-الختام الجيد للحديث وشكر الحاضرين على حسن الاستماع والمشاركة الفعالة.
٦	تقديم المناظرات وإدارتها بصورة جيدة.	**أولا- قبل إقامة المناظرة:** ١- تحديد النقاط التي يُتوقع الاختلاف حولها بين المتناظرين؛ لإثارتها وتحريك دفة الحديث من خلالها من قِبَلِ المذيع- مقدِّم المناظرة-. ٢- تجميع المعلومات حول موضوع المناظرة. ٣- تجميع بعض المعلومات حول شخصية المتناظرين. **ثانيا- في أثناء المناظرة:** ١- تسجيل الأفكار والآراء والبراهين التي تعرضها أطراف المناظرة وتلخيصها. ٢- تصنيف ما يقدمه المتناظرون إلى: حقائق- مسلمات- أفكار- آراء؛ لإثراء الحوار والنقاش بين المتناظرين. ٤- الحيادية من مقدِّم المناظرة وعدم إبراز الرأي الشخصي حول موضوع المناظرة. ٥- تدخل مقدِّم ومدير المناظرة كل فترة؛ لتلخيص ما تم التوصل إليه. ٦- مناقشة الأفكار والآراء بهدوء ودون تعصب مع الابتعاد عن الطعن والتجريح والاستهزاء. ٧- إبراز إيجابيات كل رأي من الآراء المعروضة. ٨- قبول النتائج التي تثبتها الأدلة القاطعة والمرجَّحة لأي طرف من الأطراف. ٩- الختام الجيد للمناظرة بتلخيص ما تم التوصل إليه.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
٧	تقديم المهرجانات والمؤتمرات المباشرة.	١- تعريف الجمهور بالهدف الرئيس من المؤتمر أو المهرجان. ٢- ذكر نبذة عن فعاليات المؤتمر أو المهرجان. ٣- تقديم كل فعالية على حِدة بذكر نبذة عن صاحبها وفكرتها الرئيسة. ٤- التعقيب على كل فعالية بتلخيص أهم النقاط التي وردت بها. ٥- الختام الجيد للمؤتمر أو الندوة بتلخيص أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها.
٨	محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة.	١- تعريف الجمهور بالشخص المستضَاف بذكر نبذة عن سيرته الذاتية. ٢- تحديد نقاط المحاورة وتوجيه الأسئلة حولها. ٣- الاختصار في المداخلات من قِبَل المذيع؛ لإعطاء الضيف الفرصة في التحدث. ٤- التركيز اللغوي والابتعاد عن الاستطرادات غير المفيدة. ٥- الهدوء والثقة وعدم التعصب في النقاش والمحاورة. ٦- إعطاء الجمهور فرصة للمداخلات والمشاركات بآرائهم؛ لإثراء النقاش. ٧- الضبط اللغوي الجيد واستخدام اللغة الواضحة.
	ثانيا- الدعاة: (أحتاج إلى)	أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية:
١	إلقاء خطبة الجمعة بصورة جيدة ومؤثرة.	**أولا- مرحلة الإعداد للخطبة:** ١- تحديد الهدف من الخطبة. ٢- تحديد نوعية الجمهور المستهدف من الخطبة. ٣- تحديد اللغة المناسبة لـ: الجمهور المستهدف، وموضوع الخطبة الرئيس، وأفكارها الجزئية. ٤- الإحاطة بموضوع الخطبة بالقراءة عنها جيدا. ٥- تحديد الأفكار: الرئيسة، والفرعية للخطبة. ٦- تجميع بعض الشواهد من: القرآن، والحديث الشريف، والشعر، والحِكَم، والأمثال؛ لتضمين المناسب منها في الخطبة. ٧- فهم مضمون الخطبة وعدم التركيز على حفظها فقط. ٨- التدريب المتكرر على إلقاء الخطبة قبل عرضها.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
		ثانيا- مرحلة عرض الخطبة: ١- الاستهلال الجذاب والمناسب للخطبة. ٢- استخدام الطبقة الصوتية المناسبة لــ: الجو النفسي، والفكرة المعروضة. ٣- الاستخدام الجيد للغة الجسد، وذلك من خلال: - توزيع النظرات بشكل معتدل على جمهور المستمعين. - استخدام الإشارات والإيماءات الملائمة للمعنى. - عدم استخدام لازمات لفظية أو جسدية بشكل بارز. - التنويع بين الثبات والحركة في الأداء. ٤- التحدث بثقة واتزان. ٥- التسلسل في عرض الأفكار. ٦- التكرار والتأكيد على الأفكار المهمة. ٧- التنويع بين مخاطبة: الفكر، والعاطفة. ٨- توظيف الشواهد: القرآنية، والنبوية، والشعر، والحكم، والأمثال توظيفا مناسبا. ٩- ربط الخطبة بمواقف وأحداث واقعية. ١٠- خَتْم الخطبة ختما مناسبا ومؤثرا في نفوس المستمعين.
٢	تقديم درس علمي في المسجد.	١- التركيز على قيمة واحدة في الدرس وتحليلها. ٢- مراعاة الوقت المتاح للدرس. ٣- مراعاة خصائص الجمهور الذي يرتاد هذا المسجد. ٤- إعطاء فرصة للأسئلة والاستفسارات من قِبَلِ الجمهور حول موضوع الدرس. ٥- استخدام طبقة صوتية هادئة في الدروس العلمية مقارنة بالخطبة. ٦- إضفاء جو من السرور والدعابة أحيانا في الدروس العلمية. ٧- ربط الدرس بواقع المستمعين. ٨- الختام الجيد للدرس.
٣	الإجابة عن سؤال مستفسر.	١- التحديد الدقيق للمقصود من السؤال. ٢- إظهار الاحترام لكل تساؤلات المستفسرين. ٣- مجيء الإجابة على قدر السؤال. ٤- استخدام لغة علمية دقيقة محددة لا تحتاج إلى تأويل؛ ليسهل فهم الإجابة. ٥- عرض الإجابة العلمية بموضوعية دون تحيز للرأي الشخصي.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
٤	التحدث بثقة وكفاءة في برنامج إذاعي، أو تلفازي، أو على شبكات التواصل الاجتماعي: الفيس بوك- تويتر- البالتوك ...إلخ.	١- تحديد الهدف الرئيس من البرنامج أو الحلقة. ٢- استخدام اللغة التي تناسب ثقافة الجمهور المتلقي. ٣- التنويع في الطبقة الصوتية بما يلائم: السياق، والجو النفسي. ٤- توظيف لغة الجسد في البرامج التلفازية تبعا لطبيعة الموقف. ٥- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ لدفع الملل لدى الجمهور. ٦- احترام الجمهور في أثناء الرد على تساؤلاتهم واستفساراتهم. ٧- تثمين مشاركات وتعليقات الجمهور قبل البدء في الرد أو التعليق عليها. ٨- الختام الجيد للحديث وشكر الحاضرين على حسن الاستماع والمشاركة الفعالة.
٥	التناظر الشفهي حول بعض القضايا الخلافية مع أطراف أخرى.	**أولا- قبل التناظر:** ١- تحديد النقاط التي يُتوقع الاختلاف حولها في المناظرة. ٢- تجميع المعلومات حول موضوع المناظرة. ٣- تحديد الرأي الشخصي في القضية أو الفكرة التي تعرضها المناظرة. ٤- تجميع وتدوين الأدلة والبراهين التي تؤيد الرأي الشخصي المتبنَّى. **ثانيا- في أثناء التناظر:** ١- تسجيل الأفكار والآراء التي يعرضها الخَصْمُ؛ لإمكان الرد عليها دون نسيان. ٢- تصنيف ما يقدمه الخَصم إلى: حقائق- مسلمات- أفكار- آراء؛ لتنظيم الرد عليه. ٣- التسليم ابتداء بالحقائق والمسلمات المتفق عليها، وبيان موافقة الخصم فيها. ٤- مناقشة الأفكار والآراء بهدوء ودون تعصب مع الابتعاد عن الطعن والتجريح والاستهزاء. ٥- البدء بنقض آراء الخصم من خلال تقديم الأدلة والبراهين التي تبرز سلبيات رأيه دون التخطئة الفجة والمباشرة له. ٦- عرض الرأي الشخصي مع إبراز الإيجابيات التي تترتب على الأخذ به. ٧- تقديم الأدلة والبراهين التي تثبت صحة الرأي الشخصي. ٨- تجنب التناقض في الأدلة والبراهين المقدَّمة. ٩- قبول النتائج التي تثبتها الأدلة القاطعة والمرجحة حتى ولو كانت للخصم. ١٠-إبراز احترام الخصم رغم الاختلاف في الرأي معه.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
٦	إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة.	١- التركيز في التحدث حول الهدف من الخطبة، وعدم الاستطراد. ٢- مراعاة الوقت المتاح للتحدث. ٣- مراعاة نوعية الجمهور المتلقي. ٤- مخاطبة الفكر والعاطفة. ٥- إجادة استخدام لغة الجسد بما يلائم: المعنى، والجو النفسي. ٦- استخدام اللغة الواضحة البسيطة "لغة الإعلام أو فصحى المثقفين". ٧- الاختصار في المقدمة، والدخول مباشرة في الموضوع. ٨- تضمين بعض الاستشهادات والأدلة والبراهين. ٩- تناسب معدل السرعة في الإلقاء تبعا لـ: المعنى، والجو النفسي، والوقت. ١٠- التنويع بين الخبر والإنشاء. ١١- التركيز اللغوي والابتعاد عن التكرار. ١٢- ختم الخطبة ختما مناسبا.
٧	التحدث في المجالس الخاصة لحل بعض المشكلات بين أفراد المجتمع.	١- الترحيب والتزكية للأطراف المتنازعة دون تفرقة بينهم. ٢- توزيع النظرات على الحاضرين؛ بما يشعر الجميع بالمساواة بينهم. ٣- الاستماع لكل طرف وتدوين ما يذكره من أحداث. ٤- تحديد نقاط الاتفاق والاختلاف بين أطراف المشكلة. ٥- تصنيف الأدلة والبراهين لكلا الطرفين. ٦- المقارنة بين الأدلة والرد على بعضها واستبعاده. ٧- محاولة بث روح التسامح والتصالح بين أطراف المشكلة. ٨- تحديد الأخطاء والحقوق على كل طرف من أطراف المشكلة. ٩- تلخيص النتيجة النهائية التي تم التوصل إليها من خلال هذه الجلسة.

وبذلك يكون الباحث قد أجاب عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة الحالية.

(١) بالنسبة للإجابة عن التساؤل الرابع، وهو: (ما أهم مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة كتابة: «الصحفيون- أصحاب الوظائف الإدارية»؟)

فقد توصل الباحث إلى قائمة بالمواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة كتابة: «الصحفيون- أصحاب الوظائف الإدارية»، بلغت هذه القائمة (١٦) موقفا تواصليا، منها (٧) مواقف خاصة بالصحفيين، و(٩) مواقف خاصة بالموظفين الإداريين، والجدول التالي يوضح هذه المواقف كما يلي:

جدول رقم (١٠): المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة كتابة

م	المواقف التواصلية
	أولا- الصحفيون:
١	صياغة العناوين الرئيسة لـ: الأخبار، والتقارير، والمقالات الصحفية.
٢	كتابة تقرير إخباري.
٣	كتابة الفكرة أو الخاطرة أو العامود الصحفي.
٤	كتابة المقالات الصحفية التي تناقش موضوع معين.
٥	كتابة الأخبار الصحفية.
٦	تدوين بعض المحاورات للشخصيات العامة.
٧	كتابة التعليقات على: الأفكار، والصور، والكاريكاتير...إلخ.
	ثانيا- الموظفون الإداريون:
١	تدوين محاضر الجلسات والاجتماعات.
٢	كتابة التقارير.
٣	كتابة المذكرات.
٤	كتابة التعاميم الإدارية.
٥	كتابة الطلبات والشكاوى.
٦	كتابة المراسلات التجارية.

م	المواقف التواصلية
٧	كتابة الرسائل الاستفسارية.
٨	كتابة الرد على الرسائل الاستفسارية.
٩	كتابة رسائل العروض التجارية.

وبعد تجميع هذه المواقف قام الباحث بعرضها على عينة الدراسة، وذلك بعد وضعها في شكل استبانة[٥٩]؛ لبيان درجة أهمية هذه المواقف لدى الفئات المختلفة في عينة الدراسة، وقد قام الباحث بتفريغ التكرارات المعبرة عن استجابات العينة تجاه مفردات الاستبانة، ثم قام باستخراج الوزن النسبي لكل مفردة؛ ليسهل ترتيب هذه المواقف تبعا لدرجة الأهمية، وقد فرز الباحث هذه الأوزان النسبية في ضوء حساب طاقة المدى لمستوى الأهمية، والتي تبرز من خلال هذا التصنيف:

(ث) المواقف عالية الأهمية: هي التي تتراوح أوزانها النسبية بين (٢,٥٠: ٣).
(ج) المواقف متوسطة الأهمية: هي التي تتراوح أوزانها النسبية بين (١,٥٠: ٢,٤٩).
(ح) المواقف ضعيفة الأهمية: هي التي تتراوح أوزانها النسبية بين (١,٤٩: ١).

والجدول التالي يوضح التكرارات والوزن النسبي ودرجة الأهمية لهذه المواقف كما يلي:

جدول رقم (١١): التكرارات والوزن النسبي ودرجة الأهمية لمواقف الاتصال اللغوي لمستخدمي اللغة كتابة

م	المواقف اللغوية	درجة الأهمية						الوزن النسبي	درجة الأهمية
		عالية		متوسطة		ضعيفة			
		ك	٪	ك	٪	ك	٪		
	أولا- الصحفيون:								
١	صياغة العناوين الرئيسة لـ: الأخبار، والتقارير، والمقالات الصحفية.	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦			٢,٧٠٣٧	عالية
٢	كتابة تقرير إخباري.	١٦	٥٩,٣	١١	٤٠,٧			٢,٥٩٢٦	عالية

٥٩) انظر **الملحق رقم (٥):** استبانة المواقف التواصلية لمستخدمي اللغة كتابة «الصورة النهائية».

م	المواقف اللغوية	درجة الأهمية						الوزن النسبي	درجة الأهمية
		عالية		متوسطة		ضعيفة			
		ك	٪	ك	٪	ك	٪		
٣	كتابة الفكرة أو الخاطرة أو العامود الصحفي.	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦			٢,٧٠٣٧	عالية
٤	كتابة المقالات الصحفية التي تناقش موضوع معين.	٢٠	٧٤,١	٧	٢٥,٩			٢,٧٤٠٧	عالية
٥	كتابة الأخبار الصحفية.	٢٤	٨٨,٩	٣	١١,١			٢,٨٨٨٩	عالية
٦	تدوين بعض المحاورات للشخصيات العامة.	١٨	٦٦,٧	٩	٣٣,٣			٢,٦٦٦٧	عالية
٧	كتابة التعليقات على: الأفكار، والصور، والكاريكاتير.	١٨	٦٦,٧	٩	٣٣,٣			٢,٦٦٦٧	عالية
	ثانيا- الموظفون الإداريون:								
١	تدوين محاضر الجلسات والاجتماعات.	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦			٢,٧٠٣٧	عالية
٢	كتابة التقارير.	١٦	٥٩,٣	١١	٤٠,٧			٢,٥٩٢٦	عالية
٣	كتابة المذكرات.	٢٢	٨١,٥	٥	١٨,٥			٢,٨١٤٨	عالية
٤	كتابة التعاميم الإدارية.	٦	٢٢,٢	٦	٢٢,٢			٢,٧٧٧٨	عالية
٥	كتابة الطلبات والشكاوى.	٢٣	٨٥,٢	٤	١٤,٨			٢,٨٥١٩	عالية
٦	كتابة المراسلات التجارية.	١٦	٥٩,٣	١١	٤٠,٧			٢,٥٩٢٦	عالية
٧	كتابة الرسائل الاستفسارية.	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦			٢,٧٠٣٧	عالية
٨	كتابة الرد على الرسائل الاستفسارية.	٢١	٧٧,٨	٦	٢٢,٢			٢,٧٧٧٨	عالية
٩	كتابة رسائل العروض التجارية.	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦			٢,٧٠٣٧	عالية

ومن خلال الجدول السابق يمكن ترتيب هذه المواقف تبعا لدرجة الأهمية، وذلك من خلال تصنيفه في الجدول التالي:

جدول رقم (١٢): ترتيب المواقف التواصلية لمستخدمي اللغة كتابة تبعا لدرجة الأهمية

التصنيف	المواقف عالية الأهمية	المواقف متوسطة الأهمية	المواقف ضعيفة الأهمية
أرقام المواقف	المواقف الخاصة بالصحفيين: ١- ٢- ٣- ٤- ٥- ٦- ٧. المواقف الخاصة بالموظفين الإداريين: ١- ٢- ٣- ٤- ٥- ٦- ٧- ٨- ٩.	لا يوجد	لا يوجد
العدد	١٧	صفر	صفر

ويتضح من الجدول السابق أن كل المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة كتابة حصلت على درجة عالية من الأهمية، وهذا يمكن تفسيره بأن الصحفيين والموظفين الإداريين يشعرون بأهمية هذه المواقف التواصلية، وضرورة مرورهم بها، وتدريبهم على التواصل الجيد فيها، وخاصة أن هذه الشريحة تعاني من قصور وعدم اهتمام بتدريبهم اللغوي على هذه المواقف؛ ولهذا أخذت هذه المواقف التواصلية درجة عالية من الأهمية في استجاباتهم تجاه هذه الاستبانة؛ مما يدل على الشعور القوي بأهمية هذه المواقف التواصلية لديهم.

وتتفق هذه النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع دراسة (رشدي طعيمة)[٦٠] التي دعت إلى ضرورة تحديد المواقف العامة التي يتوقع أن يمر بها الدارسون للغة العربية، والتي يحتاجون فيها إلى احتياجات لغوية وثقافية معينة؛ بما يمكنهم من الاتصال بمتحدثي العربية في أقطارها المختلفة إذا ما أشبعت هذه الحاجات التي يفتقرون إليها.

كما تتفق مع دراسة (هداية إبراهيم)[٦١] التي أكدت ضرورة الاهتمام بتحديد مواقف الاتصال اللغوي، والحاجات اللغوية التي يحتاج إليها الطلاب في هذه المواقف، كما بينت أن الصعوبات التي يعاني منها الطلاب في التواصل اللغوي في كثير من المواقف التواصلية تعود إلى أن هذه المواقف تحتاج إلى اكتساب المتعلمين لمهارات معينة في ضوء احتياجاتهم اللغوية.

وبهذا يكون الباحث قد أجاب عن التساؤل الرابع من تساؤلات الدراسة الحالية.

(٥) بالنسبة للإجابة عن التساؤل الخامس، وهو: (ما أهم الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة: «الصحفيون- أصحاب الوظائف الإدارية» في مواقف الاتصال اللغوي؟)

توصل الباحث إلى قائمة بالحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة العربية كتابة من: الصحفيين والموظفين الإداريين في مواقف الاتصال اللغوي، بلغت هذه القائمة (١٦) حاجة لغوية، منها (٧) حاجات خاصة بالصحفيين، و(٩) حاجات خاصة بالموظفين الإداريين، والجدول التالي يوضح هذه الحاجات كما يلي:

٦٠) رشدي طعيمة: الأسس المعجمية والثقافية...، مرجع سابق، ص ٨، ٢٢.
٦١) هداية هداية إبراهيم: مرجع سابق، ص٢٥.

جدول رقم (١٣): الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة كتابة

م	الحاجات اللغوية
	أولا- الصحفيون: (أحتاج إلى)
١	الصياغة الدقيقة للعناوين الرئيسة عند كتابة: الأخبار، والتقارير، والمقالات الصحفية.
٢	كتابة تقرير إخباري بصورة جيدة.
٣	كتابة الفكرة أو الخاطرة أو العامود الصحفي.
٤	كتابة المقالات الصحفية التي تناقش موضوع معين.
٥	كتابة الأخبار الصحفية بدقة وحرفية.
٦	تدوين بعض المحاورات للشخصيات العامة.
٧	كتابة التعليقات على: الأفكار، والصور، والكاريكاتير.
	ثانيا- الموظفون الإداريون: (أحتاج إلى)
١	تدوين محاضر الجلسات والاجتماعات.
٢	كتابة التقارير.
٣	كتابة المذكرات.
٤	كتابة التعاميم الإدارية.
٥	كتابة الطلبات والشكاوى.
٦	كتابة المراسلات التجارية.
٧	كتابة الرسائل الاستفسارية.
٨	كتابة الرد على الرسائل الاستفسارية.
٩	كتابة رسائل العروض التجارية.

وقد قام الباحث بتجميع هذه الحاجات وعرضها على عينة الدراسة، وذلك بعد وضعها في شكل استبانة[٦٢]؛ لبيان درجة أهمية هذه الحاجات لدى الفئات المختلفة في عينة الدراسة، وقد قام الباحث بتفريغ التكرارات المعبرة عن استجابات العينة تجاه مفردات الاستبانة، ثم قام باستخراج الوزن النسبي لكل مفردة؛ ليسهل ترتيب هذه الحاجات تبعا لدرجة الأهمية، وقد فرز الباحث هذه الأوزان النسبية في ضوء حساب طاقة المدى لمستوى الأهمية، والتي تبرز من خلال هذا التصنيف:

- الحاجات عالية الأهمية: الحاجات التي تتراوح أوزانها النسبية بين (٢,٥٠: ٣).
- الحاجات متوسطة الأهمية: الحاجات التي تتراوح أوزانها النسبية بين (١,٥٠: ٢,٤٩).
- الحاجات ضعيفة الأهمية: الحاجات التي تتراوح أوزانها النسبية بين (١,٤٩: ١).

والجدول التالي يوضح التكرارات والوزن النسبي ودرجة الأهمية لهذه الحاجات كما يلي:

جدول رقم (١٤): التكرارات والوزن النسبي ودرجة الأهمية للحاجات اللغوية لمستخدمي اللغة كتابة

م	الحاجات اللغوية	درجة الأهمية						الوزن النسبي	درجة الأهمية
		عالية		متوسطة		ضعيفة			
		ك	٪	ك	٪	ك	٪		
	أولا- الصحفيون:((احتاج إلى)								
١	الصياغة الدقيقة للعناوين الرئيسة عند كتابة: الأخبار، والتقارير، والمقالات الصحفية.	٢٠	٧٤,١	٧	٢٥,٩	-	-	٢,٧٤٠٧	عالية
٢	كتابة تقرير إخباري بصورة جيدة.	١٥	٥٥,٦	١٢	٤٤,٤	-	-	٢,٥٥٥٦	عالية
٣	كتابة الفكرة أو الخاطرة أو العامود الصحفي.	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦	-	-	٢,٧٠٣٧	عالية
٤	كتابة المقالات الصحفية التي تناقش موضوع معين.٣١٣	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦	-	-	٢,٧٠٣٧	عالية
٥	كتابة الأخبار الصحفية بدقة وحرفية.	٢٢	٨١,٥	٥	١٨,٥	-	-	٢,٨١٤٨	عالية
٦	تدوين بعض المحاورات للشخصيات العامة.	١٨	٦٦,٧	٩	٣٣,٣	-	-	٢,٦٦٦٧	عالية

٦٢) انظر الملحق رقم (٥): استبانة الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي «الصورة النهائية».

م	الحاجات اللغوية	درجة الأهمية						الوزن النسبي	درجة الأهمية
		عالية		متوسطة		ضعيفة			
		ك	٪	ك	٪	ك	٪		
٧	كتابة التعليقات على: الأفكار، والصور، والكاريكاتير...إلخ.	١٥	٥٥,٦	١٢	٤٤,٤	-	-	٢,٥٥٥٦	عالية
	ثانيا- الموظفون الإداريون:								
١	تدوين محاضر الجلسات والاجتماعات.	١٨	٦٦,٧	٩	٣٣,٣	-	-	٢,٦٦٦٧	عالية
٢	كتابة التقارير.	١٧	٦٣,٠	١٠	٣٧,٠	-	-	٢,٦٢٩٦	عالية
٣	كتابة المذكرات.	٢٠	٧٤,١	٧	٢٥,٩	-	-	٢,٧٤٠٧	عالية
٤	كتابة التعاميم الإدارية.	١٩	٧٠,٤	٨	٢٩,٦	-	-	٢,٧٠٣٧	عالية
٥	كتابة الطلبات والشكاوى.	٢٢	٨١,٥	٥	١٨,٥	-	-	٢,٨١٤٨	عالية
٦	كتابة المراسلات التجارية.	١٨	٦٦,٧	٩	٣٣,٣	-	-	٢,٦٦٦٧	عالية
٧	كتابة الرسائل الاستفسارية	٢١	٧٧,٨	٦	٢٢,٢	-	-	٢,٧٧٧٨	عالية
٨	كتابة الرد على الرسائل الاستفسارية.	٢٠	٧٤,١	٧	٢٥,٩	-	-	٢,٧٤٠٧	عالية
٩	كتابة رسائل العروض التجارية.	٢٠	٧٤,١	٧	٢٥,٩	-	-	٢,٧٤٠٧	عالية

وبالنظر للجدول السابق يمكن ترتيب هذه الحاجات اللغوية تبعا لدرجة الأهمية، وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١٥): ترتيب الحاجات اللغوية لمستخدمي اللغة كتابة تبعا لدرجة الأهمية

التصنيف	الحاجات عالية الأهمية	الحاجات متوسطة الأهمية	الحاجات ضعيفة الأهمية
أرقام الحاجات	الحاجات الخاصة بالصحفيين: ١- ٢- ٣- ٤- ٥- ٦- ٧. الحاجات الخاصة بالموظفين الإداريين: ١- ٢- ٣- ٤- ٥- ٦- ٧- ٨- ٩.	لا يوجد	لا يوجد
العدد	١٧	صفر	صفر

ويتضح من الجدول السابق أن كل الحاجات اللغوية، سواء أكانت: للصحفيين، أم للموظفين الإداريين قد حصلت على درجة عالية الأهمية، ولم يأت أي منها متوسطا ولا ضعيفا، ويمكن تفسير ذلك في ضوء تأكيد الباحث للعينة التي طبق عليها استبانة الحاجات اللغوية أن هذه الاستبانة مشتقة من الاستبانة السابقة الخاصة بالمواقف التواصلية، ومن هنا جاء الاتفاق في استجابات العينة على الاستبانتين؛ وذلك لإدراكهم أن الاستبانة الثانية الخاصة بالحاجات إنما هي مشتقة من الاستبانة الأولى، إلا أن الفرق في الصياغة فقط، وذلك لتحويل المواقف التواصلية إلى حاجات لغوية.

وتتفق هذه النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع دراسة (هداية إبراهيم)[٦٣] التي سعت إلى تحديد أهم الحاجات اللغوية لدى متعلمي اللغة العربية الناطقين بغيرها، فقد توصلت هذه الدراسة إلى إعداد قائمة بـ (١٠٠) حاجة لغوية، وزعتْ على (١٥) مجالا رئيسا، وتمَّ ترتيبها تبعا لدرجة الأهمية من خلال استطلاع آراء الطلاب والمعلمين، كما وصَّتْ هذه الدراسة بضرورة تقديم الحاجات اللغوية ذات المرتبة الأولى (عالية الأهمية) في البرامج اللغوية لتعليم اللغة العربية، ثم الانتقال إلى الحاجات متوسطة الأهمية، أما الحاجات ضعيفة الأهمية فيمكن تقديمها في البرامج الحرة أو الكتب الإضافية.

ومما يؤكد نتيجة الدراسة الحالية دراسة (عبد الخالق الضبياني)[٦٤] التي أثبتت ضعف مستوى الطلاب في المهارات اللغوية؛ نظرا لعدم مراعاة المناهج الدراسية لحاجات الدارسين؛ الأمر الذي يبرز ضرورة مراعاة هذه الحاجات عند تصميم المناهج التعليمية.

كما تتفق نتيجة الحالية مع دراسة (ناصر الغالي)[٦٥]، التي أشارت إلى وجود فجوة بين: ما يستطيع الطلاب القيام به، وما هم بحاجة إلى أن يكونوا قادرين على القيام به في المواقف المختلفة التي يتعرضون لها، وذلك بسبب افتقارهم إلى حاجات لغوية معينة ينبغي الاهتمام بها عند إعداد المواد التعليمية لمتعلمي العربية.

وبهذا يكون الباحث قد أجاب عن التساؤل الخامس من تساؤلات الدراسة الحالية.

٦٣) هداية هداية إبراهيم: مرجع سابق، ص٤٩: ٦٢ .

٦٤ Abd-Alkhliq Al-dabyany : op.cit. http://www.yemen- **ic.info/contents/studies/detail.php?ID=9381.**

٦٥) ناصر الغالي: مرجع سابق، http://www.faculty.ksu.edu.sa

(٦) بالنسبة للإجابة عن التساؤل السادس، وهو: (ما المهام اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة: (الصحفيون- أصحاب الوظائف الإدارية)؛ لإشباع حاجاتهم اللغوية؟)

توصل الباحث إلى قائمة بالمهام اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة: (الصحفيون- الموظفون الإداريون)؛ لإشباع حاجاتهم اللغوية في واقف الاتصال اللغوي، وقد بلغت هذه القائمة (١٤٤) مهمة لغوية، منها (٦٧) مهمة لغوية تتبع الحاجات اللغوية للصحفيين في مواقف الاتصال اللغوي، و(٧٧) مهمة لغوية تتبع الحاجات اللغوية للموظفين الإداريين في مواقف الاتصال اللغوي، والجدول التالي يوضح هذه المهام فيما يلي:

جدول رقم (١٦): المهام اللغوية لإشباع حاجات الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة كتابة

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
	أولا- الصحفيون: (أحتاج إلى	أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية:
١	الصياغة الدقيقة للعناوين الرئيسة عند كتابة: الأخبار، والتقارير، والمقالات الصحفية.	١- التركيز اللغوي والاختصار في العنوان. ٢- دلالة العنوان على محتوى الموضوع. ٣- اتسام العنوان بالجاذبية التي تدفع الجمهور لقراءة تفاصيل الموضوع. ٤- جرسيّة العنوان وحسن إيقاعه. ٥- استخدام الأسلوب الخبري في كتابة العنوان. ٦- عمومية الخطاب في العنوان دون تخصيص لفئة معينة. ٧- عدم استخدام الأفعال المبنية للمجهول. ٨- تركيز العنوان على اللب والهدف الرئيس من الموضوع.
٢	كتابة الأخبار الصحفية بدقة وحرفية.	١- كتابة الخبر بحيادية وموضوعية. ٢- عرض الخبر بكل تفصيلاته الدقيقة. ٣- استخدام الجمل القصيرة والبسيطة والإيقاع الجيد. ٤- مراعاة خصائص الجمهور المتلقي. ٥- إثبات مصادر الحصول على المعلومات. ٦- صياغة الخبر بطريقة هرمية تبدأ بالأهم ثم المهم. ٧- عدم ازدحام الخبر بالمعلومات التي تشتت ذهن القارئ. ٨- افتتاح الخبر بما يجذب القارئ ويشوقه. ٩- توثيق المعلومات المعروضة في الخبر بذكر مصدرها.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
		١٠- عرض معلومات الخبر دون إبراز الآراء والانطباعات الشخصية. ١١- اشتمال الخبر الصحفي على مكوناته الثلاثة، وهي: (العنوان- المقدمة- المتن). ١٢- استخدام المقدمة التي تلائم موضوع الخبر، مثل: **المقدمة المجاز:** وهي التي تعتمد على المجاز، مثل: جريدة الجزيرة تفتح النار على الملف الأسود لحكومة شارون. **المقدمة الحكمة:** وهى تعتمد على مثل شعبي أو حكمة مأثورة، مثل: إذا أفلس التاجر فتش في دفاتره القديمة، هذا هو حال وزارة التموين بعد التعديل الوزاري الأخير. **المقدمة المباغتة:** وهى تتكون من جملة واحدة قصيرة ولكنها تكون مفاجئة تشد الانتباه وتجذب اهتمامات القارئ مثل: طفل عربي يقود طائرة شبح فوق سماء الولايات المتحدة الأمريكية. **المقدمة الملخصة:** وهى تقوم على تلخيص أهم المعلومات بالخبر، حيث تتصدر أهم معلومة في مقدمة الخبر. **المقدمة التناقض:** وهى تقوم على معانٍ وألفاظ تتصادم مع طبيعة البيئة، مثل: شحاذ يموت أمام فندق "مداريم كراون" ومعه ثلاثة مًلايين دولار. **مقدمة الغرابة والطرافة:** وهى التي تشتمل على عنصر الطرافة، ويحمل الخبر حدثا نادرا مثل: امرأة تتزوج (١٠) رجال في أسبوع واحد، وأخرى تضع سبع توائم كلهم ذكور. **المقدمة المقتبسة:** وفيها يتم اقتباس فقرة، أو جملة من تصريح مسئول- مصدر الخبر- لتكون هذه الفقرة هي المقدمة للخبر. ١٣- أن ينوع في طريقة عرض متن الخبر الصحفي، مثل: **الهرم المقلوب:** وفيه يبدأ الصحفي بالفكرة الأساس في المقدمة، ثم التفاصيل بعد ذلك، وفق القاعدة التي تؤكد (الأهم، ثم المهم، فالأقل أهمية). **الهرم المتدرج:** وهو هرم مقلوب ولكن متدرج، حيث يقوم هذا القالب على أساس الهرم المقلوب ولكن يأخذ شكل المستطيلات المتدرجة على شكل هرم مقلوب بحيث يكون للخبر مقدمة تتضمن أهم تصريح في الخبر ثم يأتي بعدها جسم الخبر في شكل فقرات متعددة يشرح ويلخص كل منها جانباً من جوانب الخبر، وبين كل فقرة وأخرى يذكر نص تصريح لمصدر الخبر أو الشخصية التي يدور حولها الخبر على أن ترتب كل فقرة وما بينها من فقرات مقتبسة من أقوال المصدر حسب أهمية كل منها فهو أصلح القوالب الفنية في كتابة الأخبار القائمة على سرد التصريحات، كما هو الحال في المؤتمرات الصحفية، أو البيانات السياسية والندوات. **الهرم المعتدل:** ويقوم هذا القالب الفني على ثلاثة أجزاء، مقدمة تحتل قمة الهرم، ثم جسم الخبر الذي يمثل جسم الهرم، وبه تفاصيل أكثر أهمية في الحدث، وهو في شكله البنائي يبدأ بالتفاصيل الأقل أهمية، ثم الأكثر أهمية حتى نهاية الخبر، والتي تحمل أهم ما في الخبر، وينتشر ذلك في الكتابات: الروائية، والأدبية، والحوادث.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
٣	كتابة الفكرة أو الخاطرة أو العامود الصحفي.	١- الدخول مباشرة في الموضوع؛ لضيق المساحة المتاحة للعامود أو الخاطرة. ٢- التكثيف اللغوي والابتعاد عن الإطناب والتطويل والتكرار. ٣- معالجة فكرة واحدة بسيطة في كل مرة. ٤- الطرافة والجِدّة في تناول الفكرة. ٥- استخدام اللغة السهلة الواضحة البعيدة عن: التقعر، والابتذال. ٦- تذييل الخاطرة بعنوان، أو بريد إلكتروني، أو أحد تطبيقات الجوال لكاتب الخاطرة؛ لإمكانية تواصل جمهور القراء معه وإرسال تعليقاتهم له.
٤	كتابة المقالات الصحفية التي تناقش موضوع معين.	١- إبراز ذاتية الكاتب وانطباعاته وآرائه الشخصية. ٢- التركيز على فكرة أو رأي شخصي للكاتب في قضية معينة وتأييدها بالأدلة والبراهين. ٣- التنويع بين مخاطبة العقل والعاطفة. ٤- اتسام اللغة بالسلاسة والوضوح والجاذبية. ٥- اكتمال عناصر بناء المقال، وهي: (المقدمة- الموضوع- الخاتمة). ٦- تهيئة المقدمة للقارئ وتشويقه لقراءة بقية المقال. ٧- الوحدة الموضوعية في المقال وعدم التشعب فيه. ٨- التسلسل المنطقي للأفكار. ٩- اعتماد كاتب المقال على الإقناع بالأدلة والبراهين. ١٠- اعتماد كاتب المقال على الإمتاع والتأثير العاطفي باستخدام المؤثرات الوجدانية. ١١- صحة اللغة وسلامة التعبير ووضوحه. ١٢- ختم المقالة بخلاصة رأي الكاتب في موضوعها.
٥	كتابة تقرير إخباري بصورة جيدة.	١- وصف الحَدَث بدقة وموضوعية. ٢- البدء بمقدمة تجذب الانتباه للتقرير، كالبدء بحكمة، أو مثل، أو بيت شعري...إلخ، ثم ربطها بموضوع التقرير. ٣- الاعتماد على الأرقام والإحصاءات والحقائق في وصف الحدث. ٤- الموضوعية وعدم إظهار الرأي الشخصي الذي يبرز ذاتية صانع التقرير. ٥- الاعتماد على مصادر متعددة في الحصول على المعلومات التي ستضمن في التقرير، مثل: استطلاع الرأي، والمقابلات الشخصية، والملاحظة، والرجوع إلى السجلات والمحاضر الرسمية. ٦- الطلاقة اللغوية التي تعتمد على: كتابة الجمل في صورة تامة، وعدم التكرار، والتعددية في الأفكار المطروحة. ٧- الإكثار من الجمل الخبرية التقريرية والابتعاد- ما أمكن- عن الجمل الإنشائية. ٨- الحيادية في كتابة التقرير، وعدم إبراز الميل الشخصي لتوجه معين.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
٦	تدوين بعض المحاورات للشخصيات العامة.	**أولا- قبل المحاورة:** ١- تجميع المعلومات عن: طبيعة الشخص المحاوَر، وآرائه ومعتقداته، وسيرته الشخصية. ٢- التجهيز الجيد للأسئلة التي ستطرح في المحاورة. ٣- تدوين بعض وجهات النظر لجمهور القراء حول موضوع المحاورة. ٤- ترتيب الأسئلة ترتيبا هرميا (الأهم، فالمهم، فالأقل أهمية). ٥- التنبؤ ببعض الردود للشخص المحاوَر، وتجهيز بعض الأسئلة الفرعية التي لا تظهر إلا عند حدوث رد الفعل المتوقَّع هذا. **ثانيا- في أثناء المحاورة:** ١- الافتتاح الجيد للمحاورة بشكر الشخص المحاوَر وإبراز مكانته. ٢- توجيه الأسئلة بترتيب وتسلسل منطقي. ٣- إتاحة الفرصة للشخص المحاوَر؛ للإجابة عن الأسئلة التي وُجهت إليه. ٤- التقاط بعض الأفكار التي يطرحها الشخص المحاوَر؛ وارتجال بعض الأسئلة حول هذه الأفكار المطروحة. ٥- عرض بعض وجهات نظر جمهور القراء-التي سبق تدوينها قبل المحاورة-؛ ليرد عليها ويوضحها الشخص المحاوَر. ٦- تلخيص وتدوين ما يقوله الشخص المحاوَر كرؤوس أقلام دون التركيز على التفاصيل؛ لتسهل متابعته في التدوين. ٧- الختام الجيد لهذه المحاورة بتلخيص ما تم التوصل إليه.
٧	كتابة التعليقات على: الأفكار، والصور، والكاريكاتير... إلخ.	**أولا- قبل كتابة التعليق:** ١- فهم المعنى العام الذي تعبر عنه الصورة أو الفكرة. ٢- قراءة الرموز: الظاهرة، والخفية، وفهم مدلولاتها. ٣- الربط وإيجاد العلاقات بين مكونات الصورة أو الموقف أو الفكرة. **ثانيا- في أثناء كتابة التعليق:** ١- الاختصار الشديد في كتابة التعليق. ٢- تمشي التعليق مع المعنى العام للصورة أو الفكرة.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
		٣- اقتران التعليق بالصورة أو الكاريكاتير من خلال الكتابة في: فُقَّاعة، أو مربع حوار، أو سهم...إلخ. ٤- التنويع في كتابة التعليقات بين: الكتابة بالطريقة التقليدية، والكتابة باستخدام التقنية والبرامج الحديثة التي تساعد على كتابة التعليقات على الصور والكاريكاتير والأفكار، مثل: برنامج Watermark Software، وبرنامج photoshop، وبرنامج 3D Headings، وتطبيقات الجوال: مثل برنامج Strips، وبرنامج Instagram، وبرنامج photo Card . ٥- الطرافة في كتابة التعليق وإضفاء روح الفكاهة عليه، وذلك من خلال ربطه بحكمة أو مثل أو عبارة مشهورة متداولة.
٨	ثانيا- الموظفون الإداريون: (أحتاج إلى) تدوين محاضر الجلسات والاجتماعات	أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية: ١- كتابة محضر الجلسة بصيغتي: الماضي، والغائب. ٢- كتابة الأرقام الواردة في المحضر بالحروف العربية. ٣- ترابط العرض والربط بين أجزائه. ٤- دقة الصياغة اللغوية ووضوحها. ٥- الدقة في استخدام علامات الترقيم. ٦- استخدام اللغة المناسبة لنوع المحضر كما يلي: (أ) محضر الاجتماع السردي: وهو وصف كامل لما دار في الاجتماع من نقاش حول موضوع الجلسة- إيجابا، وسلبا-، وهو يصلح مع الاجتماعات الصغيرة وغير الرسمية. (ب) محضر الاجتماع التقريري: وهو عرض موجز ومركز حول الاقتراحات التي تم التوصل إليها في المجلس أو الاجتماع، وهو يصلح مع الاجتماعات الكبيرة والرسمية. ٧- تحديد: عنوان الجلسة، وزمان ومكان انعقادها، والمشاركين فيها. ٨- تحديد أسماء المشاركين في الاجتماع أو الجلسة مع بيان صفتي: الحضور والغياب. ٩- كتابة جدول الأعمال بعرض الموضوعات المطروحة للنقاش مرتبةً حسب عرضها. ١٠- عرض كل موضوع نقاشي أو مشروع قرار في فقرة مستقلة وأمامه اسم مقدمه. ١١- كتابة القرارات النهائية التي تم اتفاق المجلس عليها حسب ورود ترتيبها في الاجتماع. ١٢- كتابة الخاتمة أو نهاية محضر الاجتماع، وذلك بإعلان إنهاء الجلسة وقفلها، والوقت الذي تم فيه ذلك.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
٩	كتابة التقارير.	١- كتابة وصف كامل للحَدَثَ بدقة وموضوعية. ٢- البدء بمقدمة تجذب الانتباه للتقرير، كالبدء بحكمة، أو مثل، أو بيت شعري...إلخ، ثم ربطها بموضوع التقرير. ٣- الاعتماد على الأرقام والإحصاءات والحقائق في وصف الحدث. ٤- الموضوعية وعدم إظهار الرأي الشخصي الذي يبرز ذاتية كاتب التقرير. ٥- الاعتماد على مصادر متعددة في الحصول على المعلومات التي ستضمن في التقرير، مثل: استطلاع الرأي، والمقابلات الشخصية، والملاحظة، والرجوع إلى السجلات والمحاضر الرسمية. ٦- الطلاقة اللغوية التي تعتمد على: كتابة الجمل في صورة تامة، وعدم التكرار، وتعددية الأفكار. ٧- الإكثار من الجمل الخبرية التقريرية والابتعاد- ما أمكن- عن الجمل الإنشائية. ٨- الحيادية في عرض التقرير، وعدم إبراز الميل الشخصي لتوجه معين. ٩- ختم التقرير بأهم ما ورد فيه.
١٠	كتابة المذكرات.	١- التركيز على موضوع واحد، سواء أكان: عرضا، أم تحليلا، أم استفسارا، أم اقتراحا، أم ردا على استفسار، أم إخبارا، أم طلبا...إلخ. ٢- الخلو من الشكليات كالمقدمات، والتحيات التقليدية: (الافتتاحية، والاختتامية). ٣- التركيز والاختصار والابتعاد عن الشرح التطويل. ٤- السلامة اللغوية والبعد عن الأخطاء. ٥- استخدام ألفاظ وعبارات محددة الدلالة وغير قابلة للتأويلات. ٦- وضوح الأفكار وتسلسلها المنطقي. ٧- تناسب أسلوبها اللغوي مع: طبيعة المرسل إليه من جهة، وطبيعتها من جهة أخرى (باعتبار كونها تقريرا مصغرا حول فكرة أو موضوع محدد ومركز بخلاف التقرير العادي الموسع). ٨- اكتمال عناصرها، والتي تتمثل في: - شعار المنظمة أو المؤسسة، واسمها. - الإدارة الفرعية. - التاريخ. - الرقم. - المرسل ، والمرسل إليه. - العنوان أو الموضوع. - العرض. - المسمى الوظيفي. - الاسم والتوقيع.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
١١	كتابة التعاميم الإدارية.	١- استخدام الأسلوب العلمي في كتابة التعاميم، والابتعاد عن الأسلوب الأدبي. ٢- دقة الألفاظ ووضوحها. ٣- استخدام الجمل القصيرة تامة المعنى. ٤- التماسك بين العبارات والفقرات. ٥- خلو التعاميم من الأخطاء اللغوية. ٦- الابتعاد عن: الصور البيانية، والألفاظ والعبارات الموحية. ٧- اكتمال عناصر التعميم، والتي تتمثل في: (اسم الدولة- اسم المنظمة أو المؤسسة- الرقم التسلسلي- التاريخ- موضوع التعميم- الهدف من التعميم- اسم الموظف الذي أصدر التعميم- التوقيع والختم).
١٢	كتابة المذكرات.	١- التركيز على موضوع واحد، سواء أكان: عرضا، أم تحليلا، أم استفسارا، أم اقتراحا، أم ردا على استفسار، أم إخبارا، أم طلبا...إلخ. ٢- الخلو من الشكليات كالمقدمات، والتحيات التقليدية: (الافتتاحية، والاختتامية). ٣- التركيز والاختصار والابتعاد عن الشرح التطويل. ٤- السلامة اللغوية والبعد عن الأخطاء. ٥- استخدام ألفاظ وعبارات محددة الدلالة وغير قابلة للتأويلات. ٦- وضوح الأفكار وتسلسلها المنطقي. ٧- تناسب أسلوبها اللغوي مع: طبيعة المرسل إليه من جهة، وطبيعتها من جهة أخرى (باعتبار كونها تقريرا مصغرا حول فكرة أو موضوع محدد ومركز بخلاف التقرير العادي الموسع). ٨- اكتمال عناصرها، والتي تتمثل في: - شعار المنظمة أو المؤسسة، واسمها. - الإدارة الفرعية. - التاريخ. - الرقم. - المرسل ، والمرسل إليه. - العنوان أو الموضوع. - العرض. - المسمى الوظيفي. - الاسم والتوقيع.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
١٣	كتابة الطلبات والشكاوى.	١- تحديد الهدف من الشكوى. ٢- افتتاح الشكوى ببعض عبارات الود والتقدير دون انفعال أو عصبية. ٣- التركيز فيها حول مسببات الشكوى وأضرارها. ٤- التركيز والاختصار وعدم التطويل والإسهاب. ٥- تذكير المشكو إليه بأنه دائما محل ثقة في رفع الأضرار والمظالم. ٦- استخدام لغة دقيقة محددة. ٧- الختام الجيد للشكوى.
١٤	كتابة المراسلات التجارية.	١- تحديد الهدف من المراسلة والتركيز عليه. ٢- التماسك والتسلسل المنطقي في كتابة المراسلة. ٣- اكتمال عناصر المراسلة، وهي: • اسم وعنوان المرسل. • التاريخ. • المرفقات "إن وجدتْ". • اسم المرسل إليه وعنوانه. • التحية الافتتاحية. • جسم الرسالة ومضمونها. • التحية الختامية. • التوقيع. ٤- تقسيم الرسالة إلى فقرات، بحيث تناقش كل فقرة فكرة واحدة، وترتب كالتالي: • جمل افتتاحية تبرز علاقات الود بين الجهتين: المرسلة، والمستقبلة (المقدمة). • جسم وموضوع الرسالة (ويمكن أن يتكون من عدة فقرات تبين المعلومات الأساسية، والهدف الرئيس من الرسالة، والحقائق، الحجج والبراهين التي تؤيد ذلك، والرغبة في توثيق العلاقات). • جمل اختتامية تتمثل في التحية والشكر للمرسل إليه. ٥- تجنب استخدام الكلمات والعبارات السلبية، مثل: نلومكم- من المستحيل- فشلتم- أخطأتم- لايسرنا...إلخ. ٦- الإيجاز في كتابة الرسالة مع المحافظة على الدقة والوضوح. ٧- استخدام لغة علمية محددة لا تحتمل التأويل. ٨- عدم الإكثار من العبارات التقليدية "الكليشيهات"، مثل: (مرفق لكم طيه- شاكرين لكم سلفا- نود إحاطتكم...إلخ. ٩- استخدام الجمل المبنية للمعلوم والابتعاد عن الجمل المبنية للمجهول التي تفتح المجال

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
		للشك والتخمين. ١٠- تجنب استخدام الكلمات الزائدة التي لا تضيف جديدا للمعنى. ١١- تناسب لغة المراسلة مع: مضمون الرسالة- مستوى المرسل إليه الثقافي والاجتماعي والوظيفي.
١٥	كتابة الرسائل الاستفسارية	١- افتتاح الرسالة بتحية الجهة المرسل إليها. ٢- كتابة هذا النوع من الرسائل في صورة أسئلة وليس في صورة خبرية. ٣- الاختصار والقصر في كتابة رسائل الاستفسار. ٤- الوضوح والدقة؛ بحيث يسهل الرد عليها. ٥- خلو الرسالة من الأخطاء اللغوية والطباعية. ٦- اكتمال عناصر المراسلة، والتي تتضمن ما يلي: • اسم الجهة المرسِلة وعنوانها. • التاريخ. • اسم الجهة المرسَل إليها وعنوانها. • تحية الافتتاح. • موضوع الرسالة، ويشمل: (سبب الاستفسار- أهمية الحصول على الرد- الأسئلة التي توضح المطلوب) • تحية الختام. • توقيع الجهة المرسلة وختمها. • المرفقات "إن وجدتْ". ٧- استخدام اللغة التي تناسب نوع الرسالة الاستفسارية: (رسائل الاستفسار العامة- الاستفسار عن أشخاص- الاستفسار عن السمعة التجارية- الاستفسار عن بضاعة).
١٦	كتابة الرد على الرسائل الاستفسارية	١- افتتاح رسالة الرد بشكر المرسل على رسالته. ٢- كتابة كافة المعلومات التي تم الاستفسار عنها مرتبةً بترتب الاستفسارات. ٣- إعطاء بعض المعلومات الزائدة التي ترى أنها تهم الطرف الآخر. ٤- دقة الإجابة ووضوحها وتفصيلها. ٥- خلو الرد من الأخطاء اللغوية والمطبعية. ٦- الموازنة بين: الاختصار، والرد والتوضيح لكل نقطة تم الاستفسار عنها. ٧- إنهاء الرسالة بتشجيع المرسل إليه على التعامل مع المرسل، والتأكيد على تلبية خدماته.

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية
١٧	كتابة رسائل العروض التجارية.	١- افتتاح الرسالة بتحية الجهة المرسل إليها. ٢- التوصيف الجيد للسلعة المعروضة، وذلك بذكر: أصنافها، وأحجامها، وعلامتها التجارية، وبلد التصنيع والتجميع. ٣- تحديد: السعر، وشروط البيع، والخصم المتاح. ٤- تحديد مدة سريان العرض وأماكن الحصول عليه. ٥- مراعاة السلامة اللغوية. ٦- التركيز في الفقرة الأولى على لفت انتباه القارئ للسلعة وإثارة اهتمامه بها. ٧- التركيز في الفقرة الثانية على خلق الرغبة لدى العميل في شراء السلعة، وذلك ببيان شدة حاجته إليها بعد وصفها بطريقة جيدة. ٨- التركيز في الفقرة الثالثة على الحجج والبراهين التي تساعد على إقناع العميل بشراء السلعة المعروضة، وتزويده بنموذج طلب هذه السلعة لملئه. ٩- ختم الرسالة بما يدل على الرغبة في نيل رضا العميل، والرغبة الصادقة في التعاون معه وبشكل مستمر.

وبذلك يكون الباحث قد أجاب عن السؤال السادس من أسئلة الدراسة الحالية.

توصيات البحث:

بناء على ما توصلت إليه الدراسة الحالية من: نتائج، وتفسيرات، توصي الدراسة بما يلي:

١. مراعاة المهام اللغوية التي حددتها الدراسة الحالية عند إعداد وتصميم البرامج اللغوية والتدريبية لمستخدمي اللغة شفاهة أو كتابة: «المذيعين- الدعاة- الصحفيين- الموظفين الإداريين».

٢. بناء المواد اللغوية والتدريبية التي تقدم لمستخدمي اللغة العربية في ضوء المواقف التواصلية التي يتعرضون لها.

٣. الاهتمام أولا عند تصميم المناهج التعليمية أو الدورات التدريبية بتقديم الحاجات اللغوية ذات الرتبة الأولى [عالية الأهمية]، ثم الانتقال إلى الحاجات اللغوية ذات الرتبة الثانية [متوسطة الأهمية] بعد ذلك، أما الحاجات اللغوية ذات الرتبة الثالثة [ضعيفة الأهمية]، فيمكن تقديمها في البرامج الإثرائية، أو الحرة.

٤. التحرك من العام للخاص في تصميم البرامج التعليمية والتدريبية، بحيث تبدأ هذه البرامج بتحديد مواقف الاتصال اللغوي التي يتعرض لها مستخدمو اللغة العربية، ثم الانطلاق إلى تحديد الحاجات اللغوية التي تبرز في هذه المواقف؛ ومن ثَمَّ صياغة المواد والأنشطة اللغوية لهذه البرامج في ضوء المهام اللغوية التي تساعد على إشباع الحاجات اللغوية لدى هؤلاء المستخدمين في هذه المواقف التواصلية.

٥. إعادة تقويم برامج تعليم العربية في ضوء قائمة المواقف التواصلية، وقائمة الحاجات اللغوية، واستمارة تحليل المهام اللغوية التي توصلت إليها الدراسة الحالية.

٦. تدريب المعلمين على إستراتيجيات وطرائق إشباع الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة العربية في مواقف الاتصال اللغوي.

٧. ضرورة تدريب مستخدمي اللغة العربية على المهام اللغوية التي تتعلق بمواقف الاتصال

اللغوي: الشفهية، والكتابية.

٨. ضرورة الاهتمام بالمدخل التواصلي في تعليم اللغة العربية، والاستفادة من هذا المدخل التواصلي في: بناء البرامج التعليمية، والإستراتيجيات التدريبية المستخدمة.

٩. ضرورة تدريب مستخدمي اللغة العربية على المهام اللغوية التي تمكنهم من تلبية احتياجاتهم اللغوية.

١٠. مراعاة المواقف التعليمية التي تشتمل عليها كتب تعليم العربية لحاجات مستخدمي اللغة، بحيث تصمم هذه المواقف بصورة أقرب ما تكون إلى المواقف الحقيقية التي يتعرض لها هؤلاء المستخدمون.

١١. الاهتمام بتحليل احتياجات مستخدمي اللغة العربية؛ حتى تتوافر مرجعية علمية يمكن الاستناد إليها عند تصميم البرامج التعليمية والتدريبية لمستخدمي اللغة العربية.

١٢. العمل على توفير برامج لغوية عبر الشبكة العالمية (الإنترنت) تلبي وتشبع حاجات مستخدمي اللغة العربية من أجل تدريبهم على الاتصال اللغوي الفعال؛ وذلك من خلال إكسابهم وتدريبهم على المهام اللغوية التي يحتاجون إليها.

١٣. الاستفادة من استمارة تحليل المهام اللغوية التي توصل إليها البحث الحالي في: الدراسات اللغوية، وفي تحليل المهام اللغوية لكل الشرائح والقطاعات التي تهتم بتعلم أو تعليم اللغة العربية للناطقين بالعربية، أو لغير الناطقين بها.

١٤. الاستفادة من النموذج الذي وضعه الباحث، والخاص بتصميم المواد التعليمية وتحليل الحاجات اللغوية، في الدراسات التي تهتم بإعداد المواد اللغوية وتحليلها.

مقترحات البحث:

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج وتوصيات يقترح الباحث بعض الموضوعات التي تصلح كمجال للدراسة، وهي:

١. فعالية برنامج تدريبي لمستخدمي اللغة في ضوء المهام اللغوية اللازم توافرها في مواقف الاتصال اللغوي.

٢. تقويم البرامج التدريبية المقدَّمة لمستخدمي اللغة في ضوء الحاجات والمهام اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي.

٣. تحليل المهام والحاجات اللغوية لمستخدمي اللغة العربية في شرائح وقطاعات أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية.

٤. إعداد اختبارات تقويمية في ضوء المهام والحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة العربية.

٥. إجراء دراسة ميدانية موسعة لواقع الاتصال اللغوي بين مستخدمي اللغة العربية في المواقف التواصلية المختلفة.

٦. فعالية المدخل التواصلي في إشباع حاجات مستخدمي اللغة العربية.

٧. أسلوب تحليل المهمة وأثره في إعداد المواد التعليمية لمستخدمي اللغة العربية.

٨. فعالية برنامج إثرائي قائم على حاجات مستخدمي اللغة العربية في اكتساب المهارات اللغوية.

٩. تصور مقترح لبرنامج تدريبي في ضوء المهام اللغوية وأثره في تحسين المهارات التواصلية لمستخدمي اللغة العربية.

المراجع

أولا- المراجع العربية:

١- أحمد عبد الصمد: تحليل حاجات طلاب القسم العلمي من المرحلة الثانوية في اللغة الإنجليزية واقتراح إطار عام لتحسين لغتهم الإنجليزية بناء على هذه الحاجات، رسالة ماجستير«غير منشورة»، كلية التربية، جامعة الزقازيق، ١٩٨٤م، مجلة المستخلصات المصرية،ج (ب)، المجلد الأول.

٢- أكرم جاسم حميد: منهجية تصميم البرامج التدريبية، المجلة العربية للتعليم التقني، المجلد ١٨، العددين١-٢، ٢٠٠١م.

٣- الأمم المتحدة: قرار الأمم المتحدة رقم (٣١٩٠)، ورد في الجلسة العامة رقم (٢٢٠٦) في ديسمبر ١٩٧٣م.

٤- رشدي طعيمة: الأسس المعجمية والثقافية لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، معهد اللغة العربية، جامعة أم القرى، ١٩٨٢م.

5- ....: تعليم العربية في المجتمعات الإسلامية بين مشكلات العمل وأولويات التنفيذ ، ندوة تطوير تعليم اللغة العربية في ماليزيا، جاكرتا، ١٩٩٠م.

6- ....: تعليم العربية لأغراض خاصة ، مفاهيمه ، أسسه ، منهجياته ، ندوة تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة ، معهد الخرطوم الدولي للغة العربية، السودان، 2003م.

٧- رضا حافظ الأدغم: الحاجات اللغوية اللازمة للعاملين بالقطاع الطبيّ في برامج تعليم العربية لغير الناطقين بها، ندوة تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة ، معهد الخرطوم الدولي للغة العربية، السودان، ٢٠٠٣م.

٨- سليمان داود الواسطي: دارسو اللغة العربية من الأجانب ونوعياتهم وقائع ندوات تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، جـ٢، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض، ١٩٨٥م.

٩- صلاح الدين محمود علام: القياس والتقويم التربوي والنفسي أساسياته وتطبيقاته وتوجهاته المعاصرة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠م.

١٠- علي مدكور: تدريس فنون اللغة العربية ، دار الشوف، الرياض، ١٩٩١م.

١١- غانم البسطامي: المناهج والأساليب في التربية الخاصة، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، ١٩٩٥م في:http://www.startimes.com/f.aspx?t=6135409

١٢- ماجد أبو جابر: تقدير الحاجات «المفهوم، والفوائد، والإجراءات»، كلية التربية والعلوم الإسلامية، جامعة السلطان قابوس، د.ت.

١٣- محمود الناقة، رشدي طعيمة: تعليم اللغة اتصاليا بين المناهج والإستراتيجيات، منشورات المنظمة العربية للعلوم والثقافة «الإسيسكو»،٢٠٠٦م.

١٤- ناصر الغالي: مقرر إعداد مناهج ومواد تعليم اللغة الثانية، في: http://www.faculty.ksu.

edu.sa

١٥- هداية هداية إبراهيم: برنامج مقترح لعلاج الصعوبات اللغوية الشائعة في كتابات دارسي اللغة العربية الناطقين بغيرها في ضوء مدخل التقابل اللغوي وتحليل الأخطاء، رسالة دكتوراة» غير منشورة»، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٨م.

١٦- ....: تحليل الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى دارسي اللغة العربية الناطقين بغيرها، المؤتمر العالمي لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، معهد اللغة العربية. جامعة الملك سعود، ٢٠٠٩م.

١٧- وفاء خالد سليم: الحاجات اللغوية والأخطاء الشائعة لدى متعلمي اللغة العربية من غير الناطقين بها، رسالة ماجستير»غير منشورة»، كلية التربية، جامعة دمشق، ١٩٨٩م.

ثانيا- المراجع الأجنبية:

18- Abd-Alkhliq Al-dabyany: Language Needs for Engineering College Questionair, Faculty of Engineering, Sanhaa Univeresty-Yammen,MP (Unpuplished),2004. http://www.yemen- ic.info/contents/studies/detail.php?ID=9381.

19- Al-Mulhim, Abdullah: An English Teacher Needs Assessment of Saudi College of Students with Respect to a Number of Business Sectors in Saudi Arabia", PhD, The Technology University of Mississippi, 2001.

20- Guilford, J.P: Traits of Creativety in H.H, Anderson (ED), creativity and its cultivation, New York: Haarper, 1959.

21- http://dubaieyes.net/up/uplong/D1483977522576-578337170.gif.

22- Jordan,Ronald,R.: EAP and Needs Analysis, with a Focus on Materials Development in academic English, Sultan Qaboos University, Oman,2001.

23- Kathleen Santpientro: Needs Assessment for Adult ESL Learners, Colorado Univeresity, Department of Education. http://www.airssforum.com/f29/t22143.html.

24- Long Michael: Second language Needs Analysis,2005 http;//www.lavoisier.fr/notice/html.

25- Savignon, S. : Communicative Competence, Theory and Classroom Practice, Reading, Adison - Wesley Publishing Company, 1983.

26- Stein. M.L: Creativity Culture, Journal of psychology, 36, 1953.

27- The Encyclopedia Britannica. Vol. 3 Micropedia, 15th ed,1986.

28- Torrance, E.P: Encouraging Creativity in the classroom, 2nd printing Englewood Cliff. N.J: Prentice Hool. 1971.

الملحق رقم (١)

استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية

(الصورة المبدئية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة شفاهة

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان :

(الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة من الناطقين بالعربية)

ويستلزم إجراء هذه الدراسة تحديد المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية: (المذيعين، والدعاة).

وقد أعد الباحث هذه الاستبانة لتحديد أهم المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية: (المذيعين، والدعاة) ؛ ليتم مراعاتها بعد ذلك في برامج تعليم اللغة العربية، والمطلوب منك- عزيزي المعلم والدارس – تحديد درجة أهمية تلك الحاجات اللغوية التي تعرض عليك في هذه الاستبانة، وذلك باختيار أحد البدائل التي وضعها لك الباحث أمام كل حاجة لغوية.

وتتمثل تلك الاختيارات في ثلاثة اختيارات، هي:

(مهمة بدرجة عالية- مهمة بدرجة متوسطة- مهمة بدرجة ضعيفة)، وقد أخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والبديل الثاني (درجتان)، والبديل الثالث (درجة واحدة).

وشكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

م	المواقف التواصلية	درجة الأهمية				
		٣	٢	١		ملاحظات
	أولا- المذيعون:					
١	تقديم تقرير إخباري.					
٢	تقديم برنامج تلفازي.					
٣	تقديم برنامج إذاعي.					
٤	إلقاء الأخبار.					
٥	التحدث كضيف في ندوة أو لقاء اجتماعي.					
٦	تقديم المناظرات وإدارتها.					
٧	مناقشة بعض القضايا والمشكلات العامة.					
٨	تقديم بعض الإعلانات الإذاعية عن بعض المنتجات.					
٩	تقديم المهرجانات والمؤتمرات المباشرة.					
١٠	محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة.					
	ثانيا- الدعاة:					
١	إلقاء خطبة الجمعة.					
٢	تقديم درس علمي في المسجد.					
٣	الإجابة عن سؤال مستفسر.					
٤	التحدث في ندوة عامة.					
٥	التحدث في برنامج إذاعي أو تلفازي.					
٦	التناظر الشفهي حول بعض القضايا الخلافية مع أطراف أخرى.					
٧	إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة.					
٨	التحدث في المجالس الخاصة لحل بعض المشكلات بين أفراد المجتمع.					

الملحق رقم (٢)

استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية

(الصورة النهائية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة شفاهة

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان :

(الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة من الناطقين بالعربية)

ويستلزم إجراء هذه الدراسة تحديد المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية: (المذيعين، والدعاة).

وقد أعد الباحث هذه الاستبانة لتحديد أهم المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية: (المذيعين، والدعاة) ؛ ليتم مراعاتها بعد ذلك في برامج تعليم اللغة العربية، والمطلوب منك- عزيزي المعلم والدارس – تحديد درجة أهمية تلك الحاجات اللغوية التي تعرض عليك في هذه الاستبانة، وذلك باختيار أحد البدائل التي وضعها لك الباحث أمام كل حاجة لغوية.

وتتمثل تلك الاختيارات في ثلاثة اختيارات، هي:

(مهمة بدرجة عالية- مهمة بدرجة متوسطة- مهمة بدرجة ضعيفة)، وقد أخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والبديل الثاني (درجتان)، والبديل الثالث (درجة واحدة).

وشكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

م	المواقف التواصلية	درجة الأهمية				
		٣	٢	١		ملاحظات
	أولا- المذيعون:					
١	تقديم تقرير إخباري.					
٢	تقديم برنامج تلفازي.					
٣	تقديم برنامج إذاعي.					
٤	إلقاء الأخبار.					
٥	التحدث كضيف في ندوة أو لقاء اجتماعي.					
٦	تقديم المناظرات وإدارتها.					
٧	تقديم المهرجانات والمؤتمرات المباشرة.					
٨	محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة.					
	ثانيا- الدعاة:					
١	إلقاء خطبة الجمعة.					
٢	تقديم درس علمي في المسجد.					
٣	الإجابة عن سؤال مستفسر.					
٤	التحدث في برنامج إذاعي، أو تلفازي، أو على شبكات التواصل الاجتماعي: الفيس بوك- تويتر- البالتوك...إلخ.					
٥	التناظر الشفهي حول بعض القضايا الخلافية مع أطراف أخرى.					
٦	إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة.					
٧	التحدث في المجالس الخاصة لحل بعض المشكلات بين أفراد المجتمع.					

الملحق رقم (٣)

استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية

(الصورة المبدئية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة شفاهة

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان :

(الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة من الناطقين بالعربية)

ويستلزم إجراء هذه الدراسة تحديد المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية: (المذيعين، والدعاة).

وقد أعد الباحث هذه الاستبانة لتحديد أهم المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية: (المذيعين، والدعاة) ؛ ليتم مراعاتها بعد ذلك في برامج تعليم اللغة العربية، والمطلوب منك- عزيزي المعلم والدارس – تحديد درجة أهمية تلك الحاجات اللغوية التي تعرض عليك في هذه الاستبانة، وذلك باختيار أحد البدائل التي وضعها لك الباحث أمام كل حاجة لغوية.

وتتمثل تلك الاختيارات في ثلاثة اختيارات، هي:

(مهمة بدرجة عالية- مهمة بدرجة متوسطة- مهمة بدرجة ضعيفة)، وقد أخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والبديل الثاني (درجتان)، والبديل الثالث (درجة واحدة).

وشكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

م	الحاجات اللغوية	درجة الأهمية				
		٣	٢	١		ملاحظات
	أولا- المذيعين: (أحتاج إلى)					
١	تقديم تقرير إخباري.					
٢	تقديم برنامج تلفازي.					
٣	تقديم برنامج إذاعي.					
٤	إلقاء الأخبار.					
٥	التحدث كضيف في ندوة أو لقاء اجتماعي.					
٦	تقديم المناظرات وإدارتها.					
٧	مناقشة بعض القضايا والمشكلات العامة.					
٨	تقديم بعض الإعلانات الإذاعية عن بعض المنتجات.					
٩	تقديم المهرجانات والمؤتمرات المباشرة.					
١٠	محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة.					
	ثانيا- الدعاة: (أحتاج إلى)					
١	إلقاء خطبة الجمعة.					
٢	تقديم درس علمي في المسجد.					
٣	الإجابة عن سؤال مستفسر.					
٤	التحدث في ندوة عامة.					
٥	التحدث في برنامج إذاعي أو تلفازي.					
٦	التناظر الشفهي حول بعض القضايا الخلافية مع أطراف أخرى.					
٧	إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة.					
٨	التحدث في المجالس الخاصة لحل بعض المشكلات بين أفراد المجتمع.					

الملحق رقم (٤)

استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية

(الصورة النهائية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة الحاجات اللغوية لدى متحدثي اللغة شفاهة

من الناطقين بالعربية

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان :

(الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى متحدثي اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية)

ويستلزم إجراء هذه الدراسة تحديد الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية في مواقف الاتصال اللغوي: (المذيعون- الدعاة).

وقد أعد الباحث هذه الاستبانة لتحديد أهم الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية في مواقف الاتصال اللغوي: (المذيعون- الدعاة)؛ ليتم مراعاتها بعد ذلك في برامج تعليم اللغة العربية، والمطلوب منك- عزيزي المعلم والدارس – تحديد درجة أهمية تلك الحاجات اللغوية التي تعرض عليك في هذه الاستبانة، وذلك باختيار أحد البدائل التي وضعها لك الباحث أمام كل حاجة لغوية.

وتتمثل تلك الاختيارات في ثلاثة اختيارات، هي:

(مهمة بدرجة عالية- مهمة بدرجة متوسطة- مهمة بدرجة ضعيفة)، وقد أخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والبديل الثاني (درجتان)، والبديل الثالث (درجة واحدة).

وشكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

م	الحاجات اللغوية	درجة الأهمية				ملاحظات
		٣	٢	١		
	أولا- المذيعون: (أحتاج إلى)					
١	تقديم تقرير إخباري بصورة جيدة ودقيقة.					
٢	تقديم برنامج تلفازي بكفاءة.					
٣	تقديم برنامج إذاعي بكفاءة.					
٤	حسن إلقاء الأخبار.					
٥	التحدث بصورة جيدة كضيف في ندوة أو لقاء اجتماعي.					
٦	تقديم المناظرات وإدارتها بصورة جيدة.					
٧	تقديم المهرجانات والمؤتمرات المباشرة.					
٨	محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة.					
	ثانيا- الدعاة: (أحتاج إلى)					
١	إلقاء خطبة الجمعة بصورة جيدة ومؤثرة.					
٢	تقديم درس علمي في المسجد.					
٣	الإجابة عن سؤال مستفسر.					
٤	التحدث بثقة وكفاءة في برنامج إذاعي، أو تلفازي، أو على شبكات التواصل الاجتماعي: الفيس بوك- تويتر- البالتوك...إلخ.					
٥	التناظر الشفهي حول بعض القضايا الخلافية مع أطراف أخرى.					
٦	إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة.					
٧	التحدث في المجالس الخاصة لحل بعض المشكلات بين أفراد المجتمع.					

الملحق رقم (٥)

استبانة المهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية

(الصورة المبدئية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
	أولا-الصحفيون: (أحتاج إلى)	أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية:							
١	تقديم تقرير إخباري بصورة جيدة ودقيقة.	١- وصف الحَدَثَ بدقة وموضوعية. ٢- البدء بمقدمة تجذب الانتباه للتقرير، كالبدء بحكمة، أو مثل، أو بيت شعري...إلخ، ثم ربطها بموضوع التقرير. ٣- الاعتماد على الأرقام والإحصاءات والحقائق في وصف الحدث. ٤- الموضوعية وعدم إظهار الرأي الشخصي الذي يبرز ذاتية صانع التقرير. ٥- الاعتماد على مصادر متعددة في الحصول على المعلومات التي ستضمن في التقرير، مثل: استطلاع الرأي، والمقابلات الشخصية، والملاحظة، والرجوع إلى السجلات والمحاضر الرسمية. ٦- الطلاقة اللغوية التي تعتمد على: نطق الجمل في صورة تامة، وعدم التكرار، والأداء في ثقة دون خجل أو خوف. ٧- الإكثار من الجمل الخبرية التقريرية والابتعاد- ما أمكن- عن الجمل الإنشائية.							
٢	تقديم برنامج تلفازي بكفاءة.	**أولا- قبل التقديم:** ١- تحديد الهدف من البرنامج بصفة عامة، وهدف كل حَلْقة بصفة خاصة. ٢- تدوين بعض النقاط الرئيسة التي سيتم التحدث عنها. ٣- التدريب على تناسب المحتوى المقدم مع الوقت المتاح للبرنامج. ٤- توقع بعض المداخلات التي يمكن أن تحدث من المشاهدين، والاستعداد للاستجابة لها. **ثانيا- في أثناء التقديم:**							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
		١- التحدث بهدوء وثقة. ٢- استخدام الطبقة الصوتية التي تلائم السياق. ٣- استخدام لغة الجسد بما يتناسب مع الموقف. ٤- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ بما يشرك المشاهدين، ويدفع عنهم الملل. ٥- إيجاد فرصة لمداخلات الجمهور والرد عليها. ٦- التسلسل في عرض فقرات البرنامج؛ للابتعاد عن العشوائية. ٧- التخلص من اللازمات: اللفظية، أو الحركية التي تصرف ذهن الجمهور عن المحتوى المقدم. ٨- ختم الحلقة ختاما جيدا يجذب الجمهور لمتابعة الحلقات القادمة.							
٣	تقديم برنامج تلفازي بكفاءة.	**أولا- قبل التقديم:** ١- تحديد الهدف من البرنامج بصفة عامة، وهدف كل حَلْقة بصفة خاصة. ٢- تدوين بعض النقاط الرئيسة التي سيتم التحدث عنها. ٣- التدريب على تناسب المحتوى المقدم مع الوقت المتاح للبرنامج. ٤- توقع بعض المداخلات التي يمكن أن تحدث من المشاهدين، والاستعداد للاستجابة لها. **ثانيا- في أثناء التقديم:** ١- التحدث بهدوء وثقة. ٢- التنويع في طبقة الصوت بما يلائم السياق. ٣- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ بما يشرك المشاهدين، ويدفع عنهم الملل. ٤- تعويض عدم رؤية المشاهدين للمذيع ببعض المعينات التوضيحية، مثل: ذكر القصص، وضرب الأمثال، واللغة الحوارية، واستخدام النبر والتنغيم							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
		بما يلائم المعنى. ٥- إيجاد فرصة لمداخلات الجمهور والرد عليها. ٦- التسلسل في عرض فقرات البرنامج؛ للابتعاد عن العشوائية. ٧- التخلص من اللازمات: اللفظية التي تصرف ذهن الجمهور عن المحتوى المقدم. ٨- ختم الحلقة ختاما جيدا يجذب الجمهور لمتابعة الحلقات القادمة.							
٤	حسن إلقاء الأخبار.	**أولا- قبل الإلقاء:** ١- فهم الخبر الذي سيتم إلقاؤه. ٢- التدريب على قراءة الموضوع قراءة وإلقائه بشكل محايد. ٣- تحديد الوقَفَات التي تساعد على التقاط الأنفاس في مرحلة الإلقاء. **ثانيا- في أثناء الإلقاء:** ١- الاستهلال الجيد بذكر مقدمة بسيطة تُعَرِّفُ المستمعين بما سيتم تقديمه. ٢- اعتدال طبقة الصوت المستخدمة في إلقاء الخبر. ٣- إلقاء الخبر بحيادية تامة دون التأثير على مشاعر السامعين. ٤- التقليل من استخدام لغة الجسد عند إلقاء الخبر؛ ليتسم الخبر بالحيادية، وعدم التأثير على المستمعين. ٥- الضبط النحوي للكلمات والجمل. ٦- ختم الخبر بجملة مناسبة تشعر بانتهاء الخبر الملقَى.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
٥	التحدث بصورة جيدة كضيف في ندوة أو لقاء اجتماعي.	١- تحديد الهدف الرئيس من الندوة أو اللقاء. ٢- استخدام اللغة التي تناسب ثقافة الجمهور المتلقي. ٣- التنويع في الطبقة الصوتية بما يلائم: السياق، والجو النفسي. ٤- توظيف لغة الجسد تبعا لطبيعة الموقف. ٥- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ لدفع الملل لدى الجمهور. ٦- إتاحة فرصة لتساؤلات الجمهور ومشاركاتهم. ٧- احترام الجمهور في أثناء الرد على تساؤلاتهم واستفساراتهم. ٨- تثمين مشاركات وتعليقات الجمهور قبل البدء في الرد أو التعليق عليها. ٩- البدء بالتحدث في الأفكار التي يتفق الجمهور معك فيها، ثم الانتقال للأفكار المحايدة، ثم إلى الأفكار التي يقاومونك فيها؛ لإقناعهم وعدم استعدائهم. ١٠-الختام الجيد للحديث وشكر الحاضرين على حسن الاستماع والمشاركة الفعالة.							
٦	تقديم المناظرات وإدارتها بصورة جيدة.	**أولا- قبل إقامة المناظرة:** ١- تحديد النقاط التي يُتوقع الاختلاف حولها بين المتناظرين؛ لإثارتها وتحريك دفة الحديث من خلالها من قِبَلِ المذيع- مقدِّم المناظرة-. ٢- تجميع المعلومات حول موضوع المناظرة. ٣- تجميع بعض المعلومات حول شخصية المتناظرين. **ثانيا- في أثناء المناظرة:** ١- تسجيل الأفكار والآراء والبراهين التي تعرضها أطراف المناظرة وتلخيصها. ٢- تصنيف ما يقدمه المتناظرون إلى: حقائق-							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
		مسلمات- أفكار- آراء؛ لإثراء الحوار والنقاش بين المتناظرين. ٤- الحيادية من مقدِّم المناظرة وعدم إبراز الرأي الشخصي حول موضوع المناظرة. ٥- تدخل مقدِّم ومدير المناظرة كل فترة؛ لتلخيص ما تم التوصل إليه. ٦- مناقشة الأفكار والآراء بهدوء ودون تعصب مع الابتعاد عن الطعن والتجريح والاستهزاء. ٧- إبراز إيجابيات كل رأي من الآراء المعروضة. ٨- قبول النتائج التي تثبتها الأدلة القاطعة والمرجَّحة لأي طرف من الأطراف. ٩- الختام الجيد للمناظرة بتلخيص ما تم التوصل إليه.							
٧	تقديم المهرجانات والمؤتمرات المباشرة.	١- تعريف الجمهور بالهدف الرئيس من المؤتمر أو المهرجان. ٢- ذكر نبذة عن فعاليات المؤتمر أو المهرجان. ٣- تقديم كل فعالية على حِدة بذكر نبذة عن صاحبها وفكرتها الرئيسة. ٤- التعقيب على كل فعالية بتلخيص أهم النقاط التي وردت بها. ٥- الختام الجيد للمؤتمر أو الندوة بتلخيص أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها.							
٨	محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة.	١- تعريف الجمهور بالشخص المستضَاف بذكر نبذة عن سيرته الذاتية. ٢- تحديد نقاط المحاورة وتوجيه الأسئلة حولها. ٣- الاختصار في المداخلات من قِبَل المذيع؛ لإعطاء الضيف الفرصة في التحدث. ٤- التركيز اللغوي والابتعاد عن الاستطرادات غير المفيدة. ٥- الهدوء والثقة وعدم التعصب في النقاش							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
		والمحاورة. ٦- إعطاء الجمهور فرصة للمداخلات والمشاركات بآرائهم؛ لإثراء النقاش. ٧- الضبط اللغوي الجيد واستخدام اللغة الواضحة.							
٩	ثانيا- الدعاة: (أحتاج إلى) إلقاء خطبة الجمعة بصورة جيدة ومؤثرة.	أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية: **أولا- مرحلة الإعداد للخطبة:** ١- تحديد الهدف من الخطبة. ٢- تحديد نوعية الجمهور المستهدف من الخطبة. ٣- تحديد اللغة المناسبة لـ: الجمهور المستهدف، وموضوع الخطبة الرئيس، وأفكارها الجزئية. ٤- الإحاطة بموضوع الخطبة بالقراءة عنها جيدا. ٥- تحديد الأفكار: الرئيسة، والفرعية للخطبة. ٦- تجميع بعض الشواهد من: القرآن، والحديث الشريف، والشعر، والحِكَم، والأمثال؛ لتضمين المناسب منها في الخطبة. ٧- فهم مضمون الخطبة وعدم التركيز على حفظها فقط. ٨- التدريب المتكرر على إلقاء الخطبة قبل عرضها. **ثانيا- مرحلة عرض الخطبة:** ١- الاستهلال الجذاب والمناسب للخطبة. ٢- استخدام الطبقة الصوتية المناسبة لـ: الجو النفسي، والفكرة المعروضة. ٣- توزيع النظرات بشكل معتدل على جمهور المستمعين.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
		- استخدام الإشارات والإيماءات الملائمة للمعنى. - عدم استخدام لازمات لفظية أو جسدية بشكل بارز. - التنويع بين الثبات والحركة في الأداء. ٤- التحدث بثقة واتزان. ٥- التسلسل في عرض الأفكار. ٦- التكرار والتأكيد على الأفكار المهمة. ٧- التنويع بين مخاطبة: الفكر، والعاطفة. ٨- توظيف الشواهد: القرآنية، والنبوية، والشعر، والحكم، والأمثال توظيفا مناسبا. ٩- ربط الخطبة بمواقف وأحداث واقعية. ١٠- خَتْم الخطبة ختما مناسبا ومؤثرا في نفوس المستمعين.							
١٠	تقديم درس علمي في المسجد.	١- التركيز على قيمة واحدة في الدرس وتحليلها. ٢- مراعاة الوقت المتاح للدرس. ٣- مراعاة خصائص الجمهور الذي يرتاد هذا المسجد. ٤- إعطاء فرصة للأسئلة والاستفسارات من قِبَلِ الجمهور حول موضوع الدرس. ٥- استخدام طبقة صوتية هادئة في الدروس العلمية مقارنة بالخطبة. ٦- إضفاء جو من السرور والدعابة أحيانا في الدروس العلمية. ٧- ربط الدرس بواقع المستمعين. ٨- الختام الجيد للدرس.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
١١	الإجابة عن سؤال مستفسر.	١- التحديد الدقيق للمقصود من السؤال. ٢- إظهار الاحترام لكل تساؤلات المستفسرين. ٣- مجيء الإجابة على قدر السؤال. ٤- استخدام لغة علمية دقيقة محددة لا تحتاج إلى تأويل؛ ليسهل فهم الإجابة. ٥- عرض الإجابة العلمية بموضوعية دون تحيز للرأي الشخصي. ٦- تناسب الإجابة مع السؤال.							
١٢	التحدث بثقة وكفاءة في برنامج إذاعي، أو تلفازي، أو على شبكات التواصل الاجتماعي: الفيس بوك- تويتر- البالتوك ...إلخ.	١- تحديد الهدف الرئيس من البرنامج أو الحلقة. ٢- استخدام اللغة التي تناسب ثقافة الجمهور المتلقي. ٣- التنويع في الطبقة الصوتية بما يلائم: السياق، والجو النفسي. ٤- توظيف لغة الجسد في البرامج التلفازية تبعا لطبيعة الموقف. ٥- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ لدفع الملل لدى الجمهور. ٦- احترام الجمهور في أثناء الرد على تساؤلاتهم واستفساراتهم. ٧- تثمين مشاركات وتعليقات الجمهور قبل البدء في الرد أو التعليق عليها. ٨- الختام الجيد للحديث وشكر الحاضرين على حسن الاستماع والمشاركة الفعالة.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
١٣	التناظر الشفهي حول بعض القضايا الخلافية مع أطراف أخرى.	**أولا- قبل التناظر:** ١- تحديد النقاط التي يُتوقع الاختلاف حولها في المناظرة. ٢- تجميع المعلومات حول موضوع المناظرة. ٣- تحديد الرأي الشخصي في القضية أو الفكرة التي تعرضها المناظرة. ٤- تجميع وتدوين الأدلة والبراهين التي تؤيد الرأي الشخصي المتبنَّى. **ثانيا- في أثناء التناظر:** ١- تسجيل الأفكار والآراء التي يعرضها الخَصْمُ؛ لإمكان الرد عليها دون نسيان. ٢- تصنيف ما يقدمه الخَصم إلى: حقائق- مسلمات- أفكار- آراء؛ لتنظيم الرد عليه. ٣- التسليم ابتداء بالحقائق والمسلمات المتفق عليها، وبيان موافقة الخصم فيها. ٤- مناقشة الأفكار والآراء بهدوء ودون تعصب مع الابتعاد عن الطعن والتجريح والاستهزاء. ٥- البدء بنقض آراء الخصم من خلال تقديم الأدلة والبراهين التي تبرز سلبيات رأيه دون التخطئة الفجة والمباشرة له. ٦- عرض الرأي الشخصي مع إبراز الإيجابيات التي تترتب على الأخذ به. ٧- تقديم الأدلة والبراهين التي تثبت صحة الرأي الشخصي. ٨- تجنب التناقض في الأدلة والبراهين المقدَّمة. ٩- قبول النتائج التي تثبتها الأدلة القاطعة والمرجحة حتى ولو كانت للخصم. ١٠. إبراز احترام الخصم رغم الاختلاف في الرأي معه.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
١٤	إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة.	١- التركيز في التحدث حول الهدف من الخطبة، وعدم الاستطراد. ٢- مراعاة الوقت المتاح للتحدث. ٣- مراعاة نوعية الجمهور المتلقي. ٤- مخاطبة الفكر والعاطفة. ٥- إجادة استخدام لغة الجسد بما يلائم: المعنى، والجو النفسي. ٦- استخدام اللغة الواضحة البسيطة "لغة الإعلام أو فصحى المثقفين". ٧- الاختصار في المقدمة، والدخول مباشرة في الموضوع. ٨- تضمين بعض الاستشهادات والأدلة والبراهين. ٩- تناسب معدل السرعة في الإلقاء تبعا لـ: المعنى، والجو النفسي، والوقت. ١٠- التنويع بين الخبر والإنشاء. ١١- التركيز اللغوي والابتعاد عن التكرار. ١٢- ختم الخطبة ختما مناسبا.							
١٣	التحدث في المجالس الخاصة لحل بعض المشكلات بين أفراد المجتمع.	١- الترحيب والتزكية للأطراف المتنازعة دون تفرقة بينهم. ٢- توزيع النظرات على الحاضرين؛ بما يشعر الجميع بالمساواة بينهم. ٣- الاستماع لكل طرف وتدوين ما يذكره من أحداث. ٤- تحديد نقاط الاتفاق والاختلاف بين أطراف المشكلة. ٥- تصنيف الأدلة والبراهين لكلا الطرفين. ٦- المقارنة بين الأدلة والرد على بعضها واستبعاده. ٧- محاولة بث روح التسامح والتصالح بين أطراف المشكلة. ٨- تحديد الأخطاء والحقوق على كل طرف من أطراف المشكلة. ٩- تلخيص النتيجة النهائية التي تم التوصل إليها من خلال هذه الجلسة.							

الملحق رقم (٦)

استبانة المهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية

(الصورة النهائية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة المهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة شفاهة

من الناطقين بالعربية

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان :

(الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية)

ويستلزم إجراء هذه الدراسة تحديد المهام اللغوية التي تندرج تحت الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية: (المذيعون- الدعاة) في مواقف الاتصال اللغوي، فكل حاجة لغوية تتكون من مجموعة مهام لغوية صغرى، ومجموع هذه المهام يساوي تلك الحاجة.

وقد أعد الباحث هذه الاستبانة لتحديد أهم المهام اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة شفاهة من الناطقين بالعربية؛ ليتم مراعاتها بعد ذلك في برامج تعليم اللغة العربية، والمطلوب منك- عزيزي المعلم والدارس – ما يلي:

- بيان مدى تناسب تلك المهام مع الحاجة اللغوية التي تنتمي إليها.
- تحديد درجة أهمية تلك المهام اللغوية التي تعرض عليك في هذه الاستبانة، وذلك باختيار أحد البدائل التي وضعها لك الباحث أمام كل حاجة لغوية.

وتتمثل تلك الاختيارات في ثلاثة اختيارات، هي:

(مهمة بدرجة عالية- مهمة بدرجة متوسطة- مهمة بدرجة ضعيفة)، وقد أخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والبديل الثاني (درجتان)، والبديل الثالث (درجة واحدة).

وشكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
	أولا-المذيعون: (أحتاج إلى)	أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية:							
١	تقديم تقرير إخباري بصورة جيدة ودقيقة.	١- وصف الحَدَثَ بدقة وموضوعية. ٢- البدء بمقدمة تجذب الانتباه للتقرير، كالبدء بحكمة، أو مثل، أو بيت شعري...إلخ، ثم ربطها بموضوع التقرير. ٣- الاعتماد على الأرقام والإحصاءات والحقائق في وصف الحدث. ٤- الموضوعية وعدم إظهار الرأي الشخصي الذي يبرز ذاتية صانع التقرير. ٥- الاعتماد على مصادر متعددة في الحصول على المعلومات التي ستضمن في التقرير، مثل: استطلاع الرأي، والمقابلات الشخصية، والملاحظة، والرجوع إلى السجلات والمحاضر الرسمية. ٦- الطلاقة اللغوية التي تعتمد على: نطق الجمل في صورة تامة، وعدم التكرار، والأداء في ثقة دون خجل أو خوف. ٧- الإكثار من الجمل الخبرية التقريرية والابتعاد-ما أمكن- عن الجمل الإنشائية. ٨- الحيادية في عرض التقرير، وعدم إبراز الميل الشخصي لتوجه معين.							
٢	تقديم برنامج تلفازي بكفاءة.	**أولا- قبل التقديم:** ١- تحديد الهدف من البرنامج بصفة عامة، وهدف كل حَلْقة بصفة خاصة. ٢- تدوين بعض النقاط الرئيسة التي سيتم التحدث عنها. ٣- التدريب على تناسب المحتوى المقدم مع الوقت المتاح للبرنامج. ٤- توقع بعض المداخلات التي يمكن أن تحدث من							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
		المشاهدين، والاستعداد للاستجابة لها. **ثانيا- في أثناء التقديم:** ١- التحدث بهدوء وثقة. ٢- استخدام الطبقة الصوتية التي تلائم السياق. ٣- استخدام لغة الجسد بما يتناسب مع الموقف. ٤- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ بما يشرك المشاهدين، ويدفع عنهم الملل. ٥- إيجاد فرصة لمداخلات الجمهور والرد عليها. ٦- التسلسل في عرض فقرات البرنامج؛ للابتعاد عن العشوائية. ٧- التخلص من اللازمات: اللفظية، أو الحركية التي تصرف ذهن الجمهور عن المحتوى المقدم. ٨- ختم الحلقة ختاما جيدا يجذب الجمهور لمتابعة الحلقات القادمة.							
٣	تقديم برنامج إذاعي بكفاءة.	**أولا- قبل التقديم:** ١- تحديد الهدف من البرنامج بصفة عامة، وهدف كل حَلْقة بصفة خاصة. ٢- تدوين بعض النقاط الرئيسة التي سيتم التحدث عنها. ٣- التدريب على تناسب المحتوى المقدم مع الوقت المتاح للبرنامج. ٤- توقع بعض المداخلات التي يمكن أن تحدث من المشاهدين، والاستعداد للاستجابة لها. **ثانيا- في أثناء التقديم:** ١- التحدث بهدوء وثقة. ٢- التنويع في طبقة الصوت بما يلائم السياق. ٣- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ بما يشرك المشاهدين، ويدفع عنهم الملل.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
		٤- تعويض عدم رؤية المشاهدين للمذيع ببعض المعينات التوضيحية، مثل: ذكر القصص، وضرب الأمثال، واللغة الحوارية، واستخدام النبر والتنغيم بما يلائم المعنى. ٥- إيجاد فرصة لمداخلات الجمهور والرد عليها. ٦- التسلسل في عرض فقرات البرنامج؛ للابتعاد عن العشوائية. ٧- التخلص من اللازمات: اللفظية التي تصرف ذهن الجمهور عن المحتوى المقدم. ٨- ختم الحلقة ختاما جيدا يجذب الجمهور لمتابعة الحلقات القادمة.							
٤	حسن إلقاء الأخبار.	**أولا- قبل الإلقاء:** ١- فهم الخبر الذي سيتم إلقاؤه. ٢- التدريب على قراءة الموضوع قراءة وإلقائه بشكل محايد. ٣- تحديد الوقَفَات التي تساعد على التقاط الأنفاس في مرحلة الإلقاء. **ثانيا- في أثناء الإلقاء:** ١- الاستهلال الجيد بذكر مقدمة بسيطة تُعَرِّفُ المستمعين بما سيتم تقديمه. ٢- اعتدال طبقة الصوت المستخدمة في إلقاء الخبر. ٣- إلقاء الخبر بحيادية تامة دون التأثير على مشاعر السامعين. ٤- التقليل من استخدام لغة الجسد عند إلقاء الخبر؛ ليتسم الخبر بالحيادية، وعدم التأثير على المستمعين. ٥- الضبط النحوي للكلمات والجمل. ٦- ختم الخبر بجملة مناسبة تشعر بانتهاء الخبر الملقَى.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
٥	التحدث بصورة جيدة كضيف في ندوة أو لقاء اجتماعي.	١- تحديد الهدف الرئيس من الندوة أو اللقاء. ٢- استخدام اللغة التي تناسب ثقافة الجمهور المتلقي. ٣- التنويع في الطبقة الصوتية بما يلائم: السياق، والجو النفسي. ٤- توظيف لغة الجسد تبعا لطبيعة الموقف. ٥- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ لدفع الملل لدى الجمهور. ٦- إتاحة فرصة لتساؤلات الجمهور ومشاركاتهم. ٧- احترام الجمهور في أثناء الرد على تساؤلاتهم واستفساراتهم. ٨- تثمين مشاركات وتعليقات الجمهور قبل البدء في الرد أو التعليق عليها. ٩- البدء بالتحدث في الأفكار التي يتفق الجمهور معك فيها، ثم الانتقال للأفكار المحايدة، ثم إلى الأفكار التي يقاومونك فيها؛ لإقناعهم وعدم استعدائهم. ١٠-الختام الجيد للحديث وشكر الحاضرين على حسن الاستماع والمشاركة الفعالة.							
٦	تقديم المناظرات وإدارتها بصورة جيدة.	**أولا- قبل إقامة المناظرة:** ١- تحديد النقاط التي يُتوقع الاختلاف حولها بين المتناظرين؛ لإثارتها وتحريك دفة الحديث من خلالها من قِبَل المذيع- مقدِّم المناظرة-. ٢- تجميع المعلومات حول موضوع المناظرة. ٣- تجميع بعض المعلومات حول شخصية المتناظرين. **ثانيا- في أثناء المناظرة:** ١- تسجيل الأفكار والآراء والبراهين التي تعرضها أطراف المناظرة وتلخيصها.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
		٢- تصنيف ما يقدمه المتناظرون إلى: حقائق- مسلمات- أفكار- آراء؛ لإثراء الحوار والنقاش بين المتناظرين. ٤- الحيادية من مقدِّم المناظرة وعدم إبراز الرأي الشخصي حول موضوع المناظرة. ٥- تدخل مقدِّم ومدير المناظرة كل فترة؛ لتلخيص ما تم التوصل إليه. ٦- مناقشة الأفكار والآراء بهدوء ودون تعصب مع الابتعاد عن الطعن والتجريح والاستهزاء. ٧- إبراز إيجابيات كل رأي من الآراء المعروضة. ٨- قبول النتائج التي تثبتها الأدلة القاطعة والمرجَّحة لأي طرف من الأطراف. ٩- الختام الجيد للمناظرة بتلخيص ما تم التوصل إليه.							
٧	تقديم المهرجانات والمؤتمرات المباشرة.	١- تعريف الجمهور بالهدف الرئيس من المؤتمر أو المهرجان. ٢- ذكر نبذة عن فعاليات المؤتمر أو المهرجان. ٣- تقديم كل فعالية على حِدة بذكر نبذة عن صاحبها وفكرتها الرئيسة. ٤- التعقيب على كل فعالية بتلخيص أهم النقاط التي وردت بها. ٥- الختام الجيد للمؤتمر أو الندوة بتلخيص أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها.							
٨	محاورة بعض الشخصيات العامة المستضافة.	١- تعريف الجمهور بالشخص المستضَاف بذكر نبذة عن سيرته الذاتية. ٢- تحديد نقاط المحاورة وتوجيه الأسئلة حولها. ٣- الاختصار في المداخلات من قِبَل المذيع؛ لإعطاء الضيف الفرصة في التحدث. ٤- التركيز اللغوي والابتعاد عن الاستطرادات							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
٩	ثانيا- الدعاة: (أحتاج إلى) إلقاء خطبة الجمعة بصورة جيدة ومؤثرة.	غير المفيدة. ٥- الهدوء والثقة وعدم التعصب في النقاش والمحاورة. ٦- إعطاء الجمهور فرصة للمداخلات والمشاركات بآرائهم؛ لإثراء النقاش. ٧- الضبط اللغوي الجيد واستخدام اللغة الواضحة. أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية: **أولا- مرحلة الإعداد للخطبة:** ١- تحديد الهدف من الخطبة. ٢- تحديد نوعية الجمهور المستهدف من الخطبة. ٣- تحديد اللغة المناسبة لـ: الجمهور المستهدف، وموضوع الخطبة الرئيس، وأفكارها الجزئية. ٤- الإحاطة بموضوع الخطبة بالقراءة عنها جيدا. ٥- تحديد الأفكار: الرئيسة، والفرعية للخطبة. ٦- تجميع بعض الشواهد من: القرآن، والحديث الشريف، والشعر، والحِكَم، والأمثال؛ لتضمين المناسب منها في الخطبة. ٧- فهم مضمون الخطبة وعدم التركيز على حفظها فقط. ٨- التدريب المتكرر على إلقاء الخطبة قبل عرضها.							
		ثانيا- مرحلة عرض الخطبة: ١- الاستهلال الجذاب والمناسب للخطبة. ٢- استخدام الطبقة الصوتية المناسبة لـ: الجو							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
		النفسي، والفكرة المعروضة. ٣- الاستخدام الجيد للغة الجسد، وذلك من خلال: - توزيع النظرات بشكل معتدل على جمهور المستمعين. - استخدام الإشارات والإيماءات الملائمة للمعنى. - عدم استخدام لازمات لفظية أو جسدية بشكل بارز. - التنويع بين الثبات والحركة في الأداء. ٤- التحدث بثقة واتزان. ٥- التسلسل في عرض الأفكار. ٦- التكرار والتأكيد على الأفكار المهمة. ٧- التنويع بين مخاطبة: الفكر، والعاطفة. ٨- توظيف الشواهد: القرآنية، والنبوية، والشعر، والحكم، والأمثال توظيفا مناسبا. ٩- ربط الخطبة بمواقف وأحداث واقعية. ١٠- خَتْم الخطبة ختما مناسبا ومؤثرا في نفوس المستمعين.							
١٠	تقديم درس علمي في المسجد.	١- التركيز على قيمة واحدة في الدرس وتحليلها. ٢- مراعاة الوقت المتاح للدرس. ٣- مراعاة خصائص الجمهور الذي يرتاد هذا المسجد. ٤- إعطاء فرصة للأسئلة والاستفسارات من قِبَل الجمهور حول موضوع الدرس. ٥- استخدام طبقة صوتية هادئة في الدروس العلمية مقارنة بالخطبة. ٦- إضفاء جو من السرور والدعابة أحيانا في الدروس العلمية. ٧- ربط الدرس بواقع المستمعين. ٨- الختام الجيد للدرس.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
١١	الإجابة عن سؤال مستفسر.	١- التحديد الدقيق للمقصود من السؤال. ٢- إظهار الاحترام لكل تساؤلات المستفسرين. ٣- مجيء الإجابة على قدر السؤال. ٤- استخدام لغة علمية دقيقة محددة لا تحتاج إلى تأويل؛ ليسهل فهم الإجابة. ٥- عرض الإجابة العلمية بموضوعية دون تحيز للرأي الشخصي.							
١٢	التحدث بثقة وكفاءة في برنامج إذاعي، أو تلفازي، أو على شبكات التواصل الاجتماعي: الفيس بوك- تويتر- البالتوك ...إلخ.	١- تحديد الهدف الرئيس من البرنامج أو الحلقة. ٢- استخدام اللغة التي تناسب ثقافة الجمهور المتلقي. ٣- التنويع في الطبقة الصوتية بما يلائم: السياق، والجو النفسي. ٤- توظيف لغة الجسد في البرامج التلفازية تبعا لطبيعة الموقف. ٥- التنويع بين الخبر والإنشاء؛ لدفع الملل لدى الجمهور. ٦- احترام الجمهور في أثناء الرد على تساؤلاتهم واستفساراتهم. ٧- تثمين مشاركات وتعليقات الجمهور قبل البدء في الرد أو التعليق عليها. ٨- الختام الجيد للحديث وشكر الحاضرين على حسن الاستماع والمشاركة الفعالة.							
١٣	التناظر الشفهي حول بعض القضايا الخلافية مع أطراف أخرى.	**أولا- قبل التناظر:** ١- تحديد النقاط التي يُتوقع الاختلاف حولها في المناظرة. ٢- تجميع المعلومات حول موضوع المناظرة. ٣- تحديد الرأي الشخصي في القضية أو الفكرة التي تعرضها المناظرة.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
		٤- تجميع وتدوين الأدلة والبراهين التي تؤيد الرأي الشخصي المتبنَّى. **ثانيا- في أثناء التناظر:** ١- تسجيل الأفكار والآراء التي يعرضها الخَصْمُ؛ لإمكان الرد عليها دون نسيان. ٢- تصنيف ما يقدمه الخَصم إلى: حقائق- مسلمات- أفكار- آراء؛ لتنظيم الرد عليه. ٣- التسليم ابتداء بالحقائق والمسلمات المتفق عليها، وبيان موافقة الخصم فيها. ٤- مناقشة الأفكار والآراء بهدوء ودون تعصب مع الابتعاد عن الطعن والتجريح والاستهزاء. ٥- البدء بنقض آراء الخصم من خلال تقديم الأدلة والبراهين التي تبرز سلبيات رأيه دون التخطئة الفجة والمباشرة له. ٦- عرض الرأي الشخصي مع إبراز الإيجابيات التي تترتب على الأخذ به. ٧- تقديم الأدلة والبراهين التي تثبت صحة الرأي الشخصي. ٨- تجنب التناقض في الأدلة والبراهين المقدَّمة. ٩- قبول النتائج التي تثبتها الأدلة القاطعة والمرجحة حتى ولو كانت للخصم. ١٠-إبراز احترام الخصم رغم الاختلاف في الرأي معه.							
١٤	إلقاء خطبة محفلية في مناسبة عامة.	١- التركيز في التحدث حول الهدف من الخطبة، وعدم الاستطراد. ٢- مراعاة الوقت المتاح للتحدث. ٣- مراعاة نوعية الجمهور المتلقي. ٤- مخاطبة الفكر والعاطفة. ٥- إجادة استخدام لغة الجسد بما يلائم: المعنى، والجو النفسي.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
		٦- استخدام اللغة الواضحة البسيطة "لغة الإعلام أو فصحى المثقفين". ٧- الاختصار في المقدمة، والدخول مباشرة في الموضوع. ٨- تضمين بعض الاستشهادات والأدلة والبراهين. ٩- تناسب معدل السرعة في الإلقاء تبعا لـ: المعنى، والجو النفسي، والوقت. ١٠- التنويع بين الخبر والإنشاء. ١١- التركيز اللغوي والابتعاد عن التكرار. ١٢- ختم الخطبة ختما مناسبا.							
١٥	التحدث في المجالس الخاصة لحل بعض المشكلات بين أفراد المجتمع.	١- الترحيب والتزكية للأطراف المتنازعة دون تفرقة بينهم. ٢- توزيع النظرات على الحاضرين؛ بما يشعر الجميع بالمساواة بينهم. ٣- الاستماع لكل طرف وتدوين ما يذكره من أحداث. ٤- تحديد نقاط الاتفاق والاختلاف بين أطراف المشكلة. ٥- تصنيف الأدلة والبراهين لكلا الطرفين. ٦- المقارنة بين الأدلة والرد على بعضها واستبعاده. ٧- محاولة بث روح التسامح والتصالح بين أطراف المشكلة. ٨- تحديد الأخطاء والحقوق على كل طرف من أطراف المشكلة. ٩- تلخيص النتيجة النهائية التي تم التوصل إليها من خلال هذه الجلسة.							

الملحق رقم (٧)

استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة كتابة من الناطقين بالعربية

(الصورة المبدئية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة كتابة

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان :

(الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة من الناطقين بالعربية)

ويستلزم إجراء هذه الدراسة تحديد المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية: (الصحفيين، والموظفين الإداريين).

وقد أعد الباحث هذه الاستبانة لتحديد أهم المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية: (الصحفيين، والموظفين الإداريين)؛ ليتم مراعاتها بعد ذلك في برامج تعليم اللغة العربية، والمطلوب منك- عزيزي المعلم والدارس – تحديد درجة أهمية تلك الحاجات اللغوية التي تعرض عليك في هذه الاستبانة، وذلك باختيار أحد البدائل التي وضعها لك الباحث أمام كل حاجة لغوية.

وتتمثل تلك الاختيارات في ثلاثة اختيارات، هي:

(مهمة بدرجة عالية- مهمة بدرجة متوسطة- مهمة بدرجة ضعيفة)، وقد أخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والبديل الثاني (درجتان)، والبديل الثالث (درجة واحدة).

وشكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

م	المواقف التواصلية	درجة الأهمية				
		٣	٢	١		ملاحظات
	أولا- الصحفيون:					
١	صياغة العناوين الرئيسة لــ: الأخبار، والتقارير، والمقالات الصحفية.					
٢	كتابة تقرير إخباري.					
٣	كتابة الفكرة أو الخاطرة أو العامود الصحفي.					
٤	كتابة المقالات الصحفية التي تناقش موضوع معين.					
٥	كتابة الأخبار الصحفية.					
٦	تدوين بعض المحاورات للشخصيات العامة.					
٧	كتابة التعليقات.					
	ثانيا- الموظفون الإداريون:					
١	تدوين محاضر الجلسات والاجتماعات.					
٢	كتابة التقارير.					
٣	كتابة المذكرات.					
٤	كتابة التعاميم الإدارية.					
٥	كتابة الطلبات والشكاوى.					
٦	كتابة المراسلات التجارية.					
٧	كتابة الرسائل الاستفسارية.					
٨	كتابة الرد على الرسائل الاستفسارية.					
٩	كتابة رسائل العرض.					
١٠	كتابة القرارات الإدارية.					

الملحق رقم (٨)

استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة كتابة من الناطقين بالعربية

(الصورة النهائية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة كتابة

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان :

(الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة من الناطقين بالعربية)

ويستلزم إجراء هذه الدراسة تحديد المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية: (الصحفيين، والموظفين الإداريين).

وقد أعد الباحث هذه الاستبانة لتحديد أهم المواقف التواصلية التي يتعرض لها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية: (الصحفيين، والموظفين الإداريين)؛ ليتم مراعاتها بعد ذلك في برامج تعليم اللغة العربية، والمطلوب منك- عزيزي المعلم والدارس – تحديد درجة أهمية تلك الحاجات اللغوية التي تعرض عليك في هذه الاستبانة، وذلك باختيار أحد البدائل التي وضعها لك الباحث أمام كل حاجة لغوية.

وتتمثل تلك الاختيارات في ثلاثة اختيارات، هي:

(مهمة بدرجة عالية- مهمة بدرجة متوسطة- مهمة بدرجة ضعيفة)، وقد أخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والبديل الثاني (درجتان)، والبديل الثالث (درجة واحدة).

وشكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

م	المواقف التواصلية	درجة الأهمية				
		٣	٢	١		ملاحظات
	أولا- الصحفيون:					
١	صياغة العناوين الرئيسة لــ: الأخبار، والتقارير، والمقالات الصحفية.					
٢	كتابة تقرير إخباري.					
٣	كتابة الفكرة أو الخاطرة أو العامود الصحفي.					
٤	كتابة المقالات الصحفية التي تناقش موضوع معين.					
٥	كتابة الأخبار الصحفية.					
٦	تدوين بعض المحاورات للشخصيات العامة.					
٧	كتابة التعليقات على: الأفكار، والصور، والكاريكاتير...إلخ.					
	ثانيا- الموظفون الإداريون:					
١	تدوين محاضر الجلسات والاجتماعات.					
٢	كتابة التقارير.					
٣	كتابة المذكرات.					
٤	كتابة التعاميم الإدارية.					
٥	كتابة الطلبات والشكاوى.					
٦	كتابة المراسلات التجارية.					
٧	كتابة الرسائل الاستفسارية.					
٨	كتابة الرد على الرسائل الاستفسارية.					
٩	كتابة رسائل العروض التجارية.					

الملحق رقم (٩)

استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة من الناطقين بالعربية

(الصورة المبدئية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة كتابة

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان :

(الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة من الناطقين بالعربية)

ويستلزم إجراء هذه الدراسة تحديد الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية: (الصحفيين، والموظفين الإداريين).

وقد أعد الباحث هذه الاستبانة لتحديد أهم الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية: (الصحفيين، والموظفين الإداريين)؛ ليتم مراعاتها بعد ذلك في برامج تعليم اللغة العربية، والمطلوب منك- عزيزي المعلم والدارس – تحديد درجة أهمية تلك الحاجات اللغوية التي تعرض عليك في هذه الاستبانة، وذلك باختيار أحد البدائل التي وضعها لك الباحث أمام كل حاجة لغوية.

وتتمثل تلك الاختيارات في ثلاثة اختيارات، هي:

(مهمة بدرجة عالية- مهمة بدرجة متوسطة- مهمة بدرجة ضعيفة)، وقد أخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والبديل الثاني (درجتان)، والبديل الثالث (درجة واحدة).

وشكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

م	الحاجات اللغوية	درجة الأهمية				
		٣	٢	١		ملاحظات
	أولا- الصحفيون: (أحتاج إلى)					
١	الصياغة الدقيقة للعناوين الرئيسة عند كتابة: الأخبار، والتقارير، والمقالات الصحفية.					
٢	كتابة تقرير إخباري بصورة جيدة.					
٣	كتابة الفكرة أو الخاطرة أو العامود الصحفي.					
٤	كتابة المقالات الصحفية التي تناقش موضوع معين.					
٥	كتابة الأخبار الصحفية بدقة وحرفية.					
٦	تدوين بعض المحاورات للشخصيات العامة.					
٧	كتابة التعليقات على: الأفكار، والصور، والكاريكاتير.					
	ثانيا- الموظفون الإداريون: (أحتاج إلى)					
١	تدوين محاضر الجلسات والاجتماعات.					
٢	كتابة التقارير.					
٣	كتابة المذكرات.					
٤	كتابة التعاميم الإدارية.					
٥	كتابة الطلبات والشكاوى.					
٦	كتابة المراسلات التجارية.					
٧	كتابة الرسائل الاستفسارية.					
٨	كتابة الرد على الرسائل الاستفسارية.					
٩	كتابة رسائل العروض التجارية.					

الملحق رقم (١٠)

استبانة الحاجات اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة من الناطقين بالعربية

(الصورة النهائية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة المواقف التواصلية لدى مستخدمي اللغة كتابة

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان :

(الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة من الناطقين بالعربية)

ويستلزم إجراء هذه الدراسة تحديد الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية: (الصحفيين، والموظفين الإداريين).

وقد أعد الباحث هذه الاستبانة لتحديد أهم الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية: (الصحفيين، والموظفين الإداريين)؛ ليتم مراعاتها بعد ذلك في برامج تعليم اللغة العربية، والمطلوب منك- عزيزي المعلم والدارس – تحديد درجة أهمية تلك الحاجات اللغوية التي تعرض عليك في هذه الاستبانة، وذلك باختيار أحد البدائل التي وضعها لك الباحث أمام كل حاجة لغوية.

وتتمثل تلك الاختيارات في ثلاثة اختيارات، هي:

(مهمة بدرجة عالية- مهمة بدرجة متوسطة- مهمة بدرجة ضعيفة)، وقد أخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والبديل الثاني (درجتان)، والبديل الثالث (درجة واحدة).

وشكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

م	الحاجات اللغوية	درجة الأهمية				
		٣	٢	١		ملاحظات
	أولاً- الصحفيون: (أحتاج إلى)					
١	الصياغة الدقيقة للعناوين الرئيسة عند كتابة: الأخبار، والتقارير، والمقالات الصحفية.					
٢	كتابة تقرير إخباري بصورة جيدة.					
٣	كتابة الفكرة أو الخاطرة أو العامود الصحفي.					
٤	كتابة المقالات الصحفية التي تناقش موضوع معين.					
٥	كتابة الأخبار الصحفية بدقة وحرفية.					
٦	تدوين بعض المحاورات للشخصيات العامة.					
٧	كتابة التعليقات على: الأفكار، والصور، والكاريكاتير.					
	ثانيا- الموظفون الإداريون: (أحتاج إلى)					
١	تدوين محاضر الجلسات والاجتماعات.					
٢	كتابة التقارير.					
٣	كتابة المذكرات.					
٤	كتابة التعاميم الإدارية.					
٥	كتابة الطلبات والشكاوى.					
٦	كتابة المراسلات التجارية.					
٧	كتابة الرسائل الاستفسارية.					
٨	كتابة الرد على الرسائل الاستفسارية.					
٩	كتابة رسائل العروض التجارية.					

الملحق رقم (١١)

استبانة المهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة من الناطقين بالعربية

(الصورة المبدئية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة المهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة

من الناطقين بالعربية

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان :

(الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة كتابة من الناطقين بالعربية)

ويستلزم إجراء هذه الدراسة تحديد المهام اللغوية التي تندرج تحت الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية: (الصحفيين- الموظفين الإداريين) في مواقف الاتصال اللغوي، فكل حاجة لغوية تتكون من مجموعة مهام لغوية صغرى، ومجموع هذه المهام يساوي تلك الحاجة.

وقد أعد الباحث هذه الاستبانة لتحديد أهم المهام اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية؛ ليتم مراعاتها بعد ذلك في برامج تعليم اللغة العربية، والمطلوب منك- عزيزي المعلم والدارس – ما يلي:

- بيان مدى تناسب تلك المهام مع الحاجة اللغوية التي تنتمي إليها.
- تحديد درجة أهمية تلك المهام اللغوية التي تعرض عليك في هذه الاستبانة، وذلك باختيار أحد البدائل التي وضعها لك الباحث أمام كل حاجة لغوية.

وتتمثل تلك الاختيارات في ثلاثة اختيارات، هي:

(مهمة بدرجة عالية- مهمة بدرجة متوسطة- مهمة بدرجة ضعيفة)، وقد أخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والبديل الثاني (درجتان)، والبديل الثالث (درجة واحدة).

وشكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
	أولا-الصحفيون: (أحتاج إلى)	أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية:							
١	الصياغة الدقيقة للعناوين الرئيسة عند كتابة: الأخبار، والتقارير، والمقالات الصحفية.	١- التركيز اللغوي والاختصار في العنوان. ٢- دلالة العنوان على محتوى الموضوع. ٣- اتسام العنوان بالجاذبية التي تدفع الجمهور لقراءة تفاصيل الموضوع. ٤- جرسيّة العنوان وحسن إيقاعه. ٥- استخدام الأسلوب الخبري في كتابة العنوان. ٦- عمومية الخطاب في العنوان دون تخصيص لفئة معينة. ٧- عدم استخدام الأفعال المبنية للمجهول. ٨- تركيز العنوان على اللب والهدف الرئيس من الموضوع.							
٢	كتابة الأخبار الصحفية بدقة وحرفية.	١- كتابة الخبر بحيادية وموضوعية. ٢- عرض الخبر بكل تفصيلاته الدقيقة. ٣- استخدام الجمل القصيرة والبسيطة والإيقاع الجيد. ٤- مراعاة خصائص الجمهور المتلقي. ٥- إثبات مصادر الحصول على المعلومات. ٦- صياغة الخبر بطريقة هرمية تبدأ بالأهم ثم المهم. ٧- عدم ازدحام الخبر بالمعلومات التي تشتت ذهن القارئ. ٨- افتتاح الخبر بما يجذب القارئ ويشوقه. ٩- توثيق المعلومات المعروضة في الخبر بذكر مصدرها. ١٠- عرض معلومات الخبر دون إبراز الآراء والانطباعات الشخصية. ١١- اشتمال الخبر الصحفي على مكوناته الثلاثة، وهي: (العنوان- المقدمة- المتن). ١٢- استخدام المقدمة التي تلائم موضوع الخبر، مثل: **المقدمة المجاز:** وهي التي تعتمد على المجاز، مثل: جريدة الجزيرة تفتح النار على الملف الأسود لحكومة شارون. **المقدمة الحكمة:** وهي تعتمد على مثل شعبي أو حكمة مأثورة، مثل: إذا أفلس التاجر فتش في دفاتره القديمة، هذا هو حال وزارة التموين بعد التعديل الوزاري الأخير.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب ٣	٢	١	درجة الأهمية ٣	٢	١	ملحوظات
		المقدمة المباغتة: وهي تتكون من جملة واحدة قصيرة ولكنها تكون مفاجئة تشد الانتباه وتجذب اهتمامات القارئ مثل: طفل عربي يقود طائرة شبح فوق سماء الولايات المتحدة الأمريكية. **المقدمة الملخصة:** وهي تقوم على تلخيص أهم المعلومات بالخبر، حيث تتصدر أهم معلومة في مقدمة الخبر. **المقدمة التناقض:** وهي تقوم على معانٍ وألفاظ تتصادم مع طبيعة البيئة، مثل: شحاذ يموت أمام فندق "مداريم كراون" ومعه ثلاثة ملايين دولار. **مقدمة الغرابة والطرافة:** وهي التي تشتمل على عنصر الطرافة، ويحمل الخبر حدثا نادرا مثل: امرأة تتزوج (١٠) رجال في أسبوع واحد، وأخرى تضع سبع توائم كلهم ذكور. **المقدمة المقتبسة:** وفيها يتم اقتباس فقرة، أو جملة من تصريح مسئول- مصدر الخبر- لتكون هذه الفقرة هي المقدمة للخبر. ١٣- أن ينوع في طريقة عرض متن الخبر الصحفي، مثل: **الهرم المقلوب:** وفيه يبدأ الصحفي بالفكرة الأساس في المقدمة، ثم التفاصيل بعد ذلك، وفق القاعدة التي تؤكد (الأهم، ثم المهم، فالأقل أهمية). **الهرم المتدرج:** وهو هرم مقلوب ولكن متدرج، حيث يقوم هذا القالب على أساس الهرم المقلوب ولكن يأخذ شكل المستطيلات المتدرجة على شكل هرم مقلوب بحيث يكون للخبر مقدمة تتضمن أهم تصريح في الخبر ثم يأتي بعدها جسم الخبر في شكل فقرات متعددة يشرح ويلخص كل منها جانباً من جوانب الخبر، وبين كل فقرة وأخرى يذكر نص تصريح لمصدر الخبر أو الشخصية التي يدور حولها الخبر على أن ترتب كل فقرة وما بينها من فقرات مقتبسة من أقوال المصدر حسب أهمية كل منها فهو أصلح القوالب الفنية في كتابة الأخبار القائمة على سرد التصريحات، كما هو الحال في المؤتمرات الصحفية، أو البيانات السياسية والندوات. **الهرم المعتدل:** ويقوم هذا القالب الفني على ثلاثة أجزاء، مقدمة تحتل قمة الهرم، ثم جسم الخبر الذي يمثل جسم الهرم، وبه تفاصيل أكثر أهمية في الحدث، وهو في شكله البنائي يبدأ							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
		بالتفاصيل الأقل أهمية، ثم الأكثر أهمية حتى نهاية الخبر، والتي تحمل أهم ما في الخبر، وينتشر ذلك في الكتابات: الروائية، والأدبية، والحوادث.							
٣	كتابة الفكرة أو الخاطرة أو العامود الصحفي.	١- الدخول مباشرة في الموضوع؛ لضيق المساحة المتاحة للعامود أو الخاطرة. ٢- التكثيف اللغوي والابتعاد عن الإطناب والتطويل والتكرار. ٣- معالجة فكرة واحدة بسيطة في كل مرة. ٤- الطرافة والجِدّة في تناول الفكرة. ٥- استخدام اللغة السهلة الواضحة البعيدة عن: التقعر، والابتذال. ٦- تذييل الخاطرة بعنوان، أو بريد إلكتروني، أو أحد تطبيقات الجوال لكاتب الخاطرة؛ لإمكانية تواصل جمهور القراء معه وإرسال تعليقاتهم له.							
٤	كتابة المقالات الصحفية التي تناقش موضوع معين.	١- إبراز ذاتية الكاتب وانطباعاته وآرائه الشخصية. ٢- التركيز على فكرة أو رأي شخصي للكاتب في ١٥- قضية معينة وتأييدها بالأدلة والبراهين. ٣- التنويع بين مخاطبة العقل والعاطفة. ٤- اتسام اللغة بالسلاسة والوضوح والجاذبية. ٥- اكتمال عناصر بناء المقال، وهي: (المقدمة- الموضوع- الخاتمة). ٦- تهيئة المقدمة للقارئ وتشويقه لقراءة بقية المقال. ٧- الوحدة الموضوعية في المقال وعدم التشعب فيه. ٨- التسلسل المنطقي للأفكار. ٩- اعتماد كاتب المقال على الإقناع بالأدلة والبراهين. ١٠- اعتماد كاتب المقال على الإمتاع والتأثير العاطفي باستخدام المؤثرات الوجدانية. ١١- صحة اللغة وسلامة التعبير ووضوحه.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
٥	كتابة تقرير إخباري بصورة جيدة.	١- وصف الحَدَث بدقة وموضوعية. ٢- البدء بمقدمة تجذب الانتباه للتقرير، كالبدء بحكمة، أو مثل، أو بيت شعري...إلخ، ثم ربطها بموضوع التقرير. ٣- الاعتماد على الأرقام والإحصاءات والحقائق في وصف الحدث. ٤- الموضوعية وعدم إظهار الرأي الشخصي الذي يبرز ذاتية صانع التقرير. ٥- الاعتماد على مصادر متعددة في الحصول على المعلومات التي ستضمن في التقرير، مثل: استطلاع الرأي، والمقابلات الشخصية، والملاحظة، والرجوع إلى السجلات والمحاضر الرسمية. ٦- الطلاقة اللغوية التي تعتمد على: كتابة الجمل في صورة تامة، وعدم التكرار، والتعددية في الأفكار المطروحة. ٧- الإكثار من الجمل الخبرية التقريرية والابتعاد- ما أمكن- عن الجمل الإنشائية. ٨- الحيادية في كتابة التقرير، وعدم إبراز الميل الشخصي لتوجه معين.							
٦	تدوين بعض المحاورات للشخصيات العامة.	**أولا- قبل المحاورة:** ١- تجميع المعلومات عن: طبيعة الشخص المحاوَر، وآرائه ومعتقداته، وسيرته الشخصية. ٢- التجهيز الجيد للأسئلة التي ستطرح في المحاورة. ٣- تدوين بعض وجهات النظر لجمهور القراء حول موضوع المحاورة. ٤- ترتيب الأسئلة ترتيبا هرميا (الأهم، فالمهم، فالأقل أهمية). ٥- التنبؤ ببعض الردود للشخص المحاوَر، وتجهيز بعض الأسئلة الفرعية التي لا تظهر إلا عند حدوث رد الفعل المتوقَّع هذا. **ثانيا- في أثناء المحاورة:**							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
		١- الافتتاح الجيد للمحاورة بشكر الشخص المحاوَر وإبراز مكانته. ٢- توجيه الأسئلة بترتيب وتسلسل منطقي. ٣- إتاحة الفرصة للشخص المحاوَر؛ للإجابة عن الأسئلة التي وُجهت إليه. ٤- التقاط بعض الأفكار التي يطرحها الشخص المحاوَر؛ وارتجال بعض الأسئلة حول هذه الأفكار المطروحة. ٥- عرض بعض وجهات نظر جمهور القراء- التي سبق تدوينها قبل المحاورة-؛ ليرد عليها ويوضحها الشخص المحاوَر. ٦- تلخيص وتدوين ما يقوله الشخص المحاوَر كرؤوس أقلام دون التركيز على التفاصيل؛ لتسهل متابعته في التدوين. ٧- الختام الجيد لهذه المحاورة بتلخيص ما تم التوصل إليه.							
٧	كتابة التعليقات على: الأفكار، والصور، والكاريكاتير.	**أولا- قبل كتابة التعليق:** ١- فهم المعنى العام الذي تعبر عنه الصورة أو الفكرة. ٢- قراءة الرموز: الظاهرة، والخفية، وفهم مدلولاتها. ٣- الربط وإيجاد العلاقات بين مكونات الصورة أو الموقف أو الفكرة. **ثانيا- في أثناء كتابة التعليق:** ١- الاختصار الشديد في كتابة التعليق. ٢- تمشي التعليق مع المعنى العام للصورة أو الفكرة. ٣- اقتران التعليق بالصورة أو الكاريكاتير من خلال الكتابة في: فُقَّاعة، أو مربع حوار، أو سهم...إلخ. ٤- التنويع في كتابة التعليقات بين: الكتابة بالطريقة التقليدية، والكتابة باستخدام التقنية والبرامج الحديثة التي تساعد على كتابة التعليقات على الصور							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
		والكاريكاتير والأفكار، مثل: برنامج Watermark Software، وبرنامج photoshop، وبرنامج ٣D Headings، وتطبيقات الجوال: مثل برنامج Strips، وبرنامج Instagram، وبرنامجphoto Card . ٥- الطرافة في كتابة التعليق وإضفاء روح الفكاهة عليه، وذلك من خلال ربطه بحكمة أو مثل أو عبارة مشهورة متداولة.							
	ثانيا- الموظفون الإداريون: (أحتاج إلى)	أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية:							
٨	تدوين محاضر الجلسات والاجتماعات	١- كتابة محضر الجلسة بصيغتي: الماضي، والغائب. ٢- كتابة الأرقام الواردة في المحضر. ٣- ترابط العرض والربط بين أجزائه. ٤- دقة الصياغة اللغوية ووضوحها. ٥- الدقة في استخدام علامات الترقيم. ٦- استخدام اللغة المناسبة لنوع المحضر كما يلي: (أ)- **محضر الاجتماع السردي:** وهو وصف كامل لما دار في الاجتماع من نقاش حول موضوع الجلسة- إيجابا، وسلبا-، وهو يصلح مع الاجتماعات الصغيرة وغير الرسمية. (ب)- **محضر الاجتماع التقريري:** وهو عرض موجز ومركز حول الاقتراحات التي تم التوصل إليها في المجلس أو الاجتماع، وهو يصلح مع الاجتماعات الكبيرة والرسمية. ٧- تحديد: عنوان الجلسة، وزمان ومكان انعقادها، والمشاركين فيها. ٨- تحديد أسماء المشاركين في الاجتماع أو الجلسة مع بيان صفتي: الحضور والغياب. ٩- كتابة جدول الأعمال بعرض الموضوعات المطروحة للنقاش مرتبةً حسب عرضها.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
		١٠- عرض كل موضوع نقاشي أو مشروع قرار في فقرة مستقلة وأمامه اسم مقدمه. ١١- كتابة القرارات النهائية التي تم اتفاق المجلس عليها حسب ورود ترتيبها في الاجتماع. ١٢- كتابة الخاتمة أو نهاية محضر الاجتماع، وذلك بإعلان إنهاء الجلسة وقفلها، والوقت الذي تم فيه ذلك.							
٩	كتابة التقارير.	١- كتابة وصف كامل للحَدَثَ بدقة وموضوعية. ٢- البدء بمقدمة تجذب الانتباه للتقرير، كالبدء بحكمة، أو مثل، أو بيت شعري...إلخ، ثم ربطها بموضوع التقرير. ٣- الاعتماد على الأرقام والإحصاءات والحقائق في وصف الحدث. ٤- الموضوعية وعدم إظهار الرأي الشخصي الذي يبرز ذاتية كاتب التقرير. ٥- الاعتماد على مصادر متعددة في الحصول على المعلومات التي ستضمن في التقرير، مثل: استطلاع الرأي، والمقابلات الشخصية، والملاحظة، والرجوع إلى السجلات والمحاضر الرسمية. ٦- الطلاقة اللغوية التي تعتمد على: كتابة الجمل في صورة تامة، وعدم التكرار، وتعددية الأفكار. ٧- الإكثار من الجمل الخبرية التقريرية والابتعاد- ما أمكن- عن الجمل الإنشائية. ٨- الحيادية في عرض التقرير، وعدم إبراز الميل الشخصي لتوجه معين. ٩- ختم التقرير بأهم ما ورد فيه.							
١٠	كتابة المذكرات.	١- التركيز على موضوع واحد، سواء أكان: عرضا، أم تحليلا، أم استفسارا، أم اقتراحا، أم ردا على استفسار، أم إخبارا، أم طلبا...إلخ. ٢- الخلو من الشكليات كالمقدمات، والتحيات التقليدية: (الافتتاحية، والاختتامية). ٣- التركيز والاختصار والابتعاد عن الشرح التطويل.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
		٤- السلامة اللغوية والبعد عن الأخطاء. ٥- استخدام ألفاظ وعبارات محددة الدلالة وغير قابلة للتأويلات. ٦- وضوح الأفكار وتسلسلها المنطقي. ٧- الدقة اللغوية وحسن الصياغة. ٨- تناسب أسلوبها اللغوي مع: طبيعة المرسل إليه من جهة، وطبيعتها من جهة أخرى (باعتبار كونها تقريرا مصغرا حول فكرة أو موضوع محدد ومركز بخلاف التقرير العادي الموسع). ٩- اكتمال عناصرها، والتي تتمثل في: - شعار المنظمة أو المؤسسة، واسمها. - الإدارة الفرعية. - التاريخ. - الرقم. - المرسل ، والمرسل إليه. - العنوان أو الموضوع. - العرض. - المسمى الوظيفي. - الاسم والتوقيع.							
١١	كتابة التعاميم الإدارية.	١- استخدام الأسلوب العلمي في كتابة التعاميم، والابتعاد عن الأسلوب الأدبي. ٢- دقة الألفاظ ووضوحها. ٣- استخدام الجمل القصيرة تامة المعنى. ٤- التماسك بين العبارات والفقرات. ٥- خلو التعاميم من الأخطاء اللغوية. ٦- الابتعاد عن: الصور البيانية، والألفاظ والعبارات الموحية. ٧- اكتمال عناصر التعميم، والتي تتمثل في: (اسم الدولة- اسم المنظمة أو المؤسسة- الرقم التسلسلي- التاريخ- موضوع التعميم- الهدف من التعميم- اسم الموظف الذي أصدر التعميم- التوقيع والختم).							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
١٢	كتابة الطلبات والشكاوى.	١- تحديد الهدف من الشكوى. ٢- افتتاح الشكوى ببعض عبارات الود والتقدير دون انفعال أو عصبية. ٣- التركيز فيها حول مسببات الشكوى وأضرارها. ٤- التركيز والاختصار وعدم التطويل والإسهاب. ٥- تذكير المشكو إليه بأنه دائما محل ثقة في رفع الأضرار والمظالم. ٦- استخدام لغة دقيقة محددة. ٧- الختام الجيد للشكوى.							
١٣	كتابة المراسلات التجارية.	١- تحديد الهدف من المراسلة والتركيز عليه. ٢- التماسك والتسلسل المنطقي في كتابة المراسلة. ٣- اكتمال عناصر المراسلة، وهي: • اسم وعنوان المرسل. • التاريخ. • المرفقات "إن وجدتْ". • اسم المرسل إليه وعنوانه. • التحية الافتتاحية. • جسم الرسالة ومضمونها. • التحية الختامية. • التوقيع. ٤- تقسيم الرسالة إلى فقرات، بحيث تناقش كل فقرة فكرة واحدة، وترتب كالتالي: • جمل افتتاحية تبرز علاقات الود بين الجهتين: المرسلة، والمستقبلة (المقدمة). • جسم وموضوع الرسالة (ويمكن أن يتكون من عدة فقرات تبين المعلومات الأساسية، والهدف الرئيس من الرسالة، والحقائق، الحجج والبراهين التي تؤيد ذلك، والرغبة في توثيق العلاقات). • جمل اختتامية تتمثل في التحية والشكر للمرسل إليه. ٥- تجنب استخدام الكلمات والعبارات السلبية، مثل: نلومكم- من المستحيل- فشلتم- أخطأتم- لايسرنا...إلخ.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
		٦- الإيجاز في كتابة الرسالة مع المحافظة على الدقة والوضوح. ٧- استخدام لغة علمية محددة لا تحتمل التأويل. ٨- عدم الإكثار من العبارات التقليدية "الكليشيهات"، مثل: (مرفق لكم طيه- شاكرين لكم سلفا- نود إحاطتكم...إلخ. ٩- استخدام الجمل المبنية للمعلوم والابتعاد عن الجمل المبنية للمجهول التي تفتح المجال للشك والتخمين. ١٠- تجنب استخدام الكلمات الزائدة التي لا تضيف جديدا للمعنى. ١١- تناسب لغة المراسلة مع: مضمون الرسالة- مستوى المرسل إليه الثقافي والاجتماعي والوظيفي.							
١٤	كتابة الرسائل الاستفسارية	١- افتتاح الرسالة بتحية الجهة المرسل إليها. ٢- كتابة هذا النوع من الرسائل في صورة أسئلة وليس في صورة خبرية. ٣- الاختصار والقصر في كتابة رسائل الاستفسار. ٤- الوضوح والدقة؛ بحيث يسهل الرد عليها. ٥- خلو الرسالة من الأخطاء اللغوية والطباعية. ٦- اكتمال عناصر المراسلة، والتي تتضمن ما يلي: • اسم الجهة المرسِلة وعنوانها. • التاريخ. • اسم الجهة المرسَل إليها وعنوانها. • تحية الافتتاح. • موضوع الرسالة، ويشمل: (سبب الاستفسار- أهمية الحصول على الرد- الأسئلة التي توضح المطلوب) • تحية الختام. • توقيع الجهة المرسلة وختمها. • المرفقات "إن وجدتْ". ٧- داستخدام اللغة التي تناسب نوع الرسالة الاستفسارية: (رسائل الاستفسار العامة- الاستفسار عن أشخاص- الاستفسار عن السمعة التجارية- الاستفسار عن بضاعة).							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
١٥	كتابة الرد على الرسائل الاستفسارية	١- افتتاح رسالة الرد بشكر المرسل على رسالته. ٢- كتابة كافة المعلومات التي تم الاستفسار عنها مرتبةً بترتب الاستفسارات. ٣- إعطاء بعض المعلومات الزائدة التي ترى أنها تهم الطرف الآخر. ٤- دقة الإجابة ووضوحها وتفصيلها. ٥- خلو الرد من الأخطاء اللغوية والمطبعية. ٦- الموازنة بين: الاختصار، والرد والتوضيح لكل نقطة تم الاستفسار عنها. ٧- إنهاء الرسالة بتشجيع المرسل إليه على التعامل مع المرسل، والتأكيد على تلبية خدماته.							
١٦	كتابة رسائل العروض التجارية.	١- افتتاح الرسالة بتحية الجهة المرسل إليها. ٢- التوصيف الجيد للسلعة المعروضة، وذلك بذكر: أصنافها، وأحجامها، وعلامتها التجارية، وبلد التصنيع والتجميع. ٣- تحديد: السعر، وشروط البيع، والخصم المتاح. ٤- تحديد مدة سريان العرض وأماكن الحصول عليه. ٥- مراعاة السلامة اللغوية. ٦- التركيز في الفقرة الأولى على لفت انتباه القارئ للسلعة وإثارة اهتمامه بها. ٧- التركيز في الفقرة الثانية على خلق الرغبة لدى العميل في شراء السلعة، وذلك ببيان شدة حاجته إليها بعد وصفها بطريقة جيدة. ٨- التركيز في الفقرة الثالثة على الحجج والبراهين التي تساعد على إقناع العميل بشراء السلعة المعروضة، وتزويده بنموذج طلب هذه السلعة لملئه. ٩- ختم الرسالة بما يدل على الرغبة في نيل رضا العميل، والرغبة الصادقة في التعاون معه وبشكل مستمر.							

الملحق رقم (١٢)

استبانة المهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة من الناطقين بالعربية

(الصورة النهائية)

إعداد

د/ هداية هداية إبراهيم الشيخ علي

الاستاذ المشارك بجامعة الإمام محمد بن سعود محمد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

بيانات عامة

اسم محرر الاستبانة/

الوظيفة/

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة المهام اللغوية لدى مستخدمي اللغة كتابة

من الناطقين بالعربية

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان :

(الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى مستخدمي اللغة كتابة من الناطقين بالعربية)

ويستلزم إجراء هذه الدراسة تحديد المهام اللغوية التي تندرج تحت الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية: (الصحفيين- الموظفين الإداريين) في مواقف الاتصال اللغوي، فكل حاجة لغوية تتكون من مجموعة مهام لغوية صغرى، ومجموع هذه المهام يساوي تلك الحاجة.

وقد أعد الباحث هذه الاستبانة لتحديد أهم المهام اللغوية التي يحتاج إليها مستخدمو اللغة كتابة من الناطقين بالعربية؛ ليتم مراعاتها بعد ذلك في برامج تعليم اللغة العربية، والمطلوب منك- عزيزي المعلم والدارس – ما يلي:

- بيان مدى تناسب تلك المهام مع الحاجة اللغوية التي تنتمي إليها.
- تحديد درجة أهمية تلك المهام اللغوية التي تعرض عليك في هذه الاستبانة، وذلك باختيار أحد البدائل التي وضعها لك الباحث أمام كل حاجة لغوية.

وتتمثل تلك الاختيارات في ثلاثة اختيارات، هي:

(مهمة بدرجة عالية- مهمة بدرجة متوسطة- مهمة بدرجة ضعيفة)، وقد أخذ البديل الأول (ثلاث درجات)، والبديل الثاني (درجتان)، والبديل الثالث (درجة واحدة).

وشكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
	أولا-الصحفيون: (أحتاج إلى)	أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية:							
١	الصياغة الدقيقة للعناوين الرئيسة عند كتابة: الأخبار، والتقارير، والمقالات الصحفية.	١- التركيز اللغوي والاختصار في العنوان. ٢- دلالة العنوان على محتوى الموضوع. ٣- اتسام العنوان بالجاذبية التي تدفع الجمهور لقراءة تفاصيل الموضوع. ٤- جرسيّة العنوان وحسن إيقاعه. ٥- استخدام الأسلوب الخبري في كتابة العنوان. ٦- عمومية الخطاب في العنوان دون تخصيص لفئة معينة. ٧- عدم استخدام الأفعال المبنية للمجهول. ٨- تركيز العنوان على اللب والهدف الرئيس من الموضوع.							
٢	كتابة الأخبار الصحفية بدقة وحرفية.	١- كتابة الخبر بحيادية وموضوعية. ٢- عرض الخبر بكل تفصيلاته الدقيقة. ٣- استخدام الجمل القصيرة والبسيطة والإيقاع الجيد. ٤- مراعاة خصائص الجمهور المتلقي. ٥- إثبات مصادر الحصول على المعلومات. ٦- صياغة الخبر بطريقة هرمية تبدأ بالأهم ثم المهم. ٧- عدم ازدحام الخبر بالمعلومات التي تشتت ذهن القارئ. ٨- افتتاح الخبر بما يجذب القارئ ويشوقه. ٩- توثيق المعلومات المعروضة في الخبر بذكر مصدرها. ١٠- عرض معلومات الخبر دون إبراز الآراء والانطباعات الشخصية. ١١- اشتمال الخبر الصحفي على مكوناته الثلاثة، وهي: (العنوان- المقدمة- المتن). ١٢- استخدام المقدمة التي تلائم موضوع الخبر، مثل: **المقدمة المجاز:** وهي التي تعتمد على المجاز، مثل: جريدة الجزيرة تفتح النار على الملف الأسود لحكومة شارون. المقدمة الحكمة: وهى تعتمد على مثل شعبي أو حكمة مأثورة، مثل: إذا أفلس التاجر فتش في دفاتره القديمة، هذا هو حال وزارة التموين بعد التعديل الوزاري الأخير. **المقدمة المباغتة:** وهى تتكون من جملة واحدة قصيرة ولكنها							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
		تكون مفاجئة تشد الانتباه وتجذب اهتمامات القارئ مثل: طفل عربي يقود طائرة شبح فوق سماء الولايات المتحدة الأمريكية. **المقدمة الملخصة:** وهى تقوم على تلخيص أهم المعلومات بالخبر، حيث تتصدر أهم معلومة في مقدمة الخبر. المقدمة التناقض: وهى تقوم على معانٍ وألفاظ تتصادم مع **طبيعة البيئة، مثل:** شحاذ يموت أمام فندق "مداريم كراون" ومعه ثلاثة ملايين دولار. **مقدمة الغرابة والطرافة:** وهى التي تشتمل على عنصر الطرافة، ويحمل الخبر حدثا نادرا مثل: امرأة تتزوج (١٠) رجال في أسبوع واحد، وأخرى تضع سبع توائم كلهم ذكور. **المقدمة المقتبسة:** وفيها يتم اقتباس فقرة، أو جملة من تصريح مسئول- مصدر الخبر- لتكون هذه الفقرة هي المقدمة للخبر. أن ينوع في طريقة عرض متن الخبر الصحفي، مثل: الهرم المقلوب: وفيه يبدأ الصحفي بالفكرة الأساس في المقدمة، ثم التفاصيل بعد ذلك، وفق القاعدة التي تؤكد (الأهم، ثم المهم، فالأقل أهمية). **الهرم المتدرج:** وهو هرم مقلوب ولكن متدرج، حيث يقوم هذا القالب على أساس الهرم المقلوب ولكن يأخذ شكل المستطيلات المتدرجة على شكل هرم مقلوب بحيث يكون للخبر مقدمة تتضمن أهم تصريح في الخبر ثم يأتي بعدها جسم الخبر في شكل فقرات متعددة يشرح ويلخص كل منها جانباً من جوانب الخبر، وبين كل فقرة وأخرى يذكر نص تصريح لمصدر الخبر أو الشخصية التي يدور حولها الخبر على أن ترتب كل فقرة وما بينها من فقرات مقتبسة من أقوال المصدر حسب أهمية كل منها فهو أصلح القوالب الفنية في كتابة الأخبار القائمة على سرد التصريحات، كما هو الحال في المؤتمرات الصحفية، أو البيانات السياسية والندوات. **الهرم المعتدل:** ويقوم هذا القالب الفني على ثلاثة أجزاء، مقدمة تحتل قمة الهرم، ثم جسم الخبر الذي يمثل جسم الهرم، وبه تفاصيل أكثر أهمية في الحدث، وهو في شكله البنائي يبدأ بالتفاصيل الأقل أهمية، ثم الأكثر أهمية حتى نهاية الخبر، والتي تحمل أهم ما في الخبر، وينتشر ذلك في الكتابات: الروائية، والأدبية، والحوادث.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
٣	كتابة الفكرة أو الخاطرة أو العامود الصحفي.	١- الدخول مباشرة في الموضوع؛ لضيق المساحة المتاحة للعامود أو الخاطرة. ٢- التكثيف اللغوي والابتعاد عن الإطناب والتطويل والتكرار. ٣- معالجة فكرة واحدة بسيطة في كل مرة. ٤- الطرافة والجِدّة في تناول الفكرة. ٥- استخدام اللغة السهلة الواضحة البعيدة عن: التقعر، والابتذال. ٦- تذييل الخاطرة بعنوان، أو بريد إلكتروني، أو أحد تطبيقات الجوال لكاتب الخاطرة؛ لإمكانية تواصل جمهور القراء معه وإرسال تعليقاتهم له.							
٤	كتابة المقالات الصحفية التي تناقش موضوع معين.	١- إبراز ذاتية الكاتب وانطباعاته وآرائه الشخصية. ٢- التركيز على فكرة أو رأي شخصي للكاتب في قضية معينة وتأييدها بالأدلة والبراهين. ٣- التنويع بين مخاطبة العقل والعاطفة. ٤- اتسام اللغة بالسلاسة والوضوح والجاذبية. ٥- اكتمال عناصر بناء المقال، وهي: (المقدمة- الموضوع- الخاتمة). ٦- تهيئة المقدمة للقارئ وتشويقه لقراءة بقية المقال. ٧- الوحدة الموضوعية في المقال وعدم التشعب فيه. ٨- التسلسل المنطقي للأفكار. ٩- اعتماد كاتب المقال على الإقناع بالأدلة والبراهين. ١٠- اعتماد كاتب المقال على الإمتاع والتأثير العاطفي باستخدام المؤثرات الوجدانية. ١١- صحة اللغة وسلامة التعبير ووضوحه. ١٢- ختم المقالة بخلاصة رأي الكاتب في موضوعها.							
٥	كتابة تقرير إخباري بصورة جيدة.	١- وصف الحَدَثَ بدقة وموضوعية. ٢- البدء بمقدمة تجذب الانتباه للتقرير، كالبدء بحكمة، أو مثل، أو بيت شعري...إلخ، ثم ربطها بموضوع التقرير. ٣- الاعتماد على الأرقام والإحصاءات والحقائق في وصف							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
		الحدث. ٤- الموضوعية وعدم إظهار الرأي الشخصي الذي يبرز ذاتية صانع التقرير. ٥- الاعتماد على مصادر متعددة في الحصول على المعلومات التي ستضمن في التقرير، مثل: استطلاع الرأي، والمقابلات الشخصية، والملاحظة، والرجوع إلى السجلات والمحاضر الرسمية. ٦- الطلاقة اللغوية التي تعتمد على: كتابة الجمل في صورة تامة، وعدم التكرار، والتعددية في الأفكار المطروحة. ٧- الإكثار من الجمل الخبرية التقريرية والابتعاد- ما أمكن- عن الجمل الإنشائية. ٨- الحيادية في كتابة التقرير، وعدم إبراز الميل الشخصي لتوجه معين.							
٦	تدوين بعض المحاورات للشخصيات العامة.	**أولا- قبل المحاورة:** ١- تجميع المعلومات عن: طبيعة الشخص المحاوَر، وآرائه ومعتقداته، وسيرته الشخصية. ٢- التجهيز الجيد للأسئلة التي ستطرح في المحاورة. ٣- تدوين بعض وجهات النظر لجمهور القراء حول موضوع المحاورة. ٤- ترتيب الأسئلة ترتيبا هرميا (الأهم، فالمهم، فالأقل أهمية). ٥- التنبؤ ببعض الردود للشخص المحاوَر، وتجهيز بعض الأسئلة الفرعية التي لا تظهر إلا عند حدوث رد الفعل المتوقَّع هذا. **ثانيا- في أثناء المحاورة:** ١- الافتتاح الجيد للمحاورة بشكر الشخص المحاوَر وإبراز مكانته. ٢- توجيه الأسئلة بترتيب وتسلسل منطقي. ٣- إتاحة الفرصة للشخص المحاوَر؛ للإجابة عن الأسئلة التي وُجهت إليه.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
		٤- التقاط بعض الأفكار التي يطرحها الشخص المحاوَر؛ وارتجال بعض الأسئلة حول هذه الأفكار المطروحة. ٥- عرض بعض وجهات نظر جمهور القراء-التي سبق تدوينها قبل المحاورة-؛ ليرد عليها ويوضحها الشخص المحاوَر. ٦- تلخيص وتدوين ما يقوله الشخص المحاوَر كرؤوس أقلام دون التركيز على التفاصيل؛ لتسهل متابعته في التدوين. ٧- الختام الجيد لهذه المحاورة بتلخيص ما تم التوصل إليه.							
٧	كتابة التعليقات على: الأفكار، والصور، والكاريكاتير... إلخ.	**أولا- قبل كتابة التعليق:** ١- فهم المعنى العام الذي تعبر عنه الصورة أو الفكرة. ٢- قراءة الرموز: الظاهرة، والخفية، وفهم مدلولاتها. ٣- الربط وإيجاد العلاقات بين مكونات الصورة أو الموقف أو الفكرة. **ثانيا- في أثناء كتابة التعليق:** ١- الاختصار الشديد في كتابة التعليق. ٢- تمشي التعليق مع المعنى العام للصورة أو الفكرة. ٣- اقتران التعليق بالصورة أو الكاريكاتير من خلال الكتابة في: فُقَّاعة، أو مربع حوار، أو سهم...إلخ. ٤- التنويع في كتابة التعليقات بين: الكتابة بالطريقة التقليدية، والكتابة باستخدام التقنية والبرامج الحديثة التي تساعد على كتابة التعليقات على الصور والكاريكاتير والأفكار، مثل: برنامج Watermark Software، وبرنامج photoshop، وبرنامج ٣D Headings، وتطبيقات الجوال: مثل برنامج Strips، وبرنامج Instagram، وبرنامج photo Card . ٥- الطرافة في كتابة التعليق وإضفاء روح الفكاهة عليه، وذلك من خلال ربطه بحكمة أو مثل أو عبارة مشهورة متداولة.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
	ثانيا- الموظفون الإداريون: (أحتاج إلى)	أحتاجُ إلى اكتساب وتعلم المهام اللغوية التالية:							
٨	تدوين محاضر الجلسات والاجتماعات	١- كتابة محضر الجلسة بصيغتي: الماضي، والغائب. ٢- كتابة الأرقام الواردة في المحضر بالحروف العربية. ٣- ترابط العرض والربط بين أجزائه. ٤- دقة الصياغة اللغوية ووضوحها. ٥- الدقة في استخدام علامات الترقيم. ٦- استخدام اللغة المناسبة لنوع المحضر كما يلي: (ج) محضر الاجتماع السردي: وهو وصف كامل لما دار في الاجتماع من نقاش حول موضوع الجلسة- إيجابا، وسلبا-، وهو يصلح مع الاجتماعات الصغيرة وغير الرسمية. (ح) محضر الاجتماع التقريري: وهو عرض موجز ومركز حول الاقتراحات التي تم التوصل إليها في المجلس أو الاجتماع، وهو يصلح مع الاجتماعات الكبيرة والرسمية. ٧- تحديد: عنوان الجلسة، وزمان ومكان انعقادها، والمشاركين فيها. ٨- تحديد أسماء المشاركين في الاجتماع أو الجلسة مع بيان صفتي: الحضور والغياب. ٩- كتابة جدول الأعمال بعرض الموضوعات المطروحة للنقاش مرتبةً حسب عرضها. ١٠- عرض كل موضوع نقاشي أو مشروع قرار في فقرة مستقلة وأمامه اسم مقدمه. ١١- كتابة القرارات النهائية التي تم اتفاق المجلس عليها حسب ورود ترتيبها في الاجتماع. ١٢- كتابة الخاتمة أو نهاية محضر الاجتماع، وذلك بإعلان إنهاء الجلسة وقفلها، والوقت الذي تم فيه ذلك.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
٩	كتابة التقارير.	١- كتابة وصف كامل للحَدَث بدقة وموضوعية. ٢- البدء بمقدمة تجذب الانتباه للتقرير، كالبدء بحكمة، أو مثل، أو بيت شعري...إلخ، ثم ربطها بموضوع التقرير. ٣- الاعتماد على الأرقام والإحصاءات والحقائق في وصف الحدث. ٤- الموضوعية وعدم إظهار الرأي الشخصي الذي يبرز ذاتية كاتب التقرير. ٥- الاعتماد على مصادر متعددة في الحصول على المعلومات التي ستضمن في التقرير، مثل: استطلاع الرأي، والمقابلات الشخصية، والملاحظة، والرجوع إلى السجلات والمحاضر الرسمية. ٦- الطلاقة اللغوية التي تعتمد على: كتابة الجمل في صورة تامة، وعدم التكرار، وتعددية الأفكار. ٧- الإكثار من الجمل الخبرية التقريرية والابتعاد- ما أمكن- عن الجمل الإنشائية. ٨- الحيادية في عرض التقرير، وعدم إبراز الميل الشخصي لتوجه معين. ٩- ختم التقرير بأهم ما ورد فيه.							
١٠	كتابة المذكرات.	١- التركيز على موضوع واحد، سواء أكان: عرضا، أم تحليلا، أم استفسارا، أم اقتراحا، أم ردا على استفسار، أم إخبارا، أم طلبا...إلخ. ٢- الخلو من الشكليات كالمقدمات، والتحيات التقليدية: (الافتتاحية، والاختتامية). ٣- التركيز والاختصار والابتعاد عن الشرح التطويل. ٤- السلامة اللغوية والبعد عن الأخطاء. ٥- استخدام ألفاظ وعبارات محددة الدلالة وغير قابلة للتأويلات. ٦- وضوح الأفكار وتسلسلها المنطقي. ٧- تناسب أسلوبها اللغوي مع: طبيعة المرسل إليه من جهة، وطبيعتها من جهة أخرى (باعتبار كونها تقريرا مصغرا حول فكرة أو موضوع محدد ومركز بخلاف التقرير العادي الموسع).							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			
			٣	٢	١	٣	٢	١	ملحوظات
		٨- اكتمال عناصرها، والتي تتمثل في: - شعار المنظمة أو المؤسسة، واسمها. - الإدارة الفرعية. - التاريخ. - الرقم. - المرسل ، والمرسل إليه. - العنوان أو الموضوع. - العرض. - المسمى الوظيفي. - الاسم والتوقيع.							
١١	كتابة التعاميم الإدارية.	١- استخدام الأسلوب العلمي في كتابة التعاميم، والابتعاد عن الأسلوب الأدبي. ٢- دقة الألفاظ ووضوحها. ٣- استخدام الجمل القصيرة تامة المعنى. ٤- التماسك بين العبارات والفقرات. ٥- خلو التعاميم من الأخطاء اللغوية. ٦- الابتعاد عن: الصور البيانية، والألفاظ والعبارات الموحية. ٧- اكتمال عناصر التعميم، والتي تتمثل في: (اسم الدولة- اسم المنظمة أو المؤسسة- الرقم التسلسلي- التاريخ- موضوع التعميم- الهدف من التعميم- اسم الموظف الذي أصدر التعميم- التوقيع والختم).							
١٢	كتابة الطلبات والشكاوى.	١- تحديد الهدف من الشكوى. ٢- افتتاح الشكوى ببعض عبارات الود والتقدير دون انفعال أو عصبية. ٣- التركيز فيها حول مسببات الشكوى وأضرارها. ٤- التركيز والاختصار وعدم التطويل والإسهاب. ٥- تذكير المشكو إليه بأنه دائما محل ثقة في رفع الأضرار والمظالم. ٦- استخدام لغة دقيقة محددة. ٧- الختام الجيد للشكوى.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
١٣	كتابة المراسلات التجارية.	١- تحديد الهدف من المراسلة والتركيز عليه. ٢- التماسك والتسلسل المنطقي في كتابة المراسلة. ٣- اكتمال عناصر المراسلة، وهي: • اسم وعنوان المرسل. • التاريخ. • المرفقات "إن وجدتْ". • اسم المرسل إليه وعنوانه. • التحية الافتتاحية. • جسم الرسالة ومضمونها. • التحية الختامية. • التوقيع. ٤- تقسيم الرسالة إلى فقرات، بحيث تناقش كل فقرة فكرة واحدة، وترتب كالتالي: • جمل افتتاحية تبرز علاقات الود بين الجهتين: المرسلة، والمستقبلة (المقدمة). • جسم وموضوع الرسالة (ويمكن أن يتكون من عدة فقرات تبين المعلومات الأساسية، والهدف الرئيس من الرسالة، والحقائق، الحجج والبراهين التي تؤيد ذلك، والرغبة في توثيق العلاقات). • جمل اختتامية تتمثل في التحية والشكر للمرسل إليه. ٥- تجنب استخدام الكلمات والعبارات السلبية، مثل: نلومكم- من المستحيل- فشلتم- أخطأتم- لايسرنا...إلخ. ٦- الإيجاز في كتابة الرسالة مع المحافظة على الدقة والوضوح. ٧- استخدام لغة علمية محددة لا تحتمل التأويل. ٨- عدم الإكثار من العبارات التقليدية "الكليشيهات"، مثل: (مرفق لكم طيه- شاكرين لكم سلفا- نود إحاطتكم... إلخ. ٩- استخدام الجمل المبنية للمعلوم والابتعاد عن الجمل المبنية للمجهول التي تفتح المجال للشك والتخمين. ١٠- تجنب استخدام الكلمات الزائدة التي لا تضيف جديدا للمعنى. ١١- تناسب لغة المراسلة مع: مضمون الرسالة- مستوى المرسل إليه الثقافي والاجتماعي والوظيفي.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب ٣	درجة التناسب ٢	درجة التناسب ١	درجة الأهمية ٣	درجة الأهمية ٢	درجة الأهمية ١	ملحوظات
١٤	كتابة الرسائل الاستفسارية	١- افتتاح الرسالة بتحية الجهة المرسل إليها. ٢- كتابة هذا النوع من الرسائل في صورة أسئلة وليس في صورة خبرية. ٣- الاختصار والقصر في كتابة رسائل الاستفسار. ٤- الوضوح والدقة؛ بحيث يسهل الرد عليها. ٥- خلو الرسالة من الأخطاء اللغوية والطباعية. ٦- اكتمال عناصر المراسلة، والتي تتضمن ما يلي: • اسم الجهة المرسِلة وعنوانها. • التاريخ. • اسم الجهة المرسَل إليها وعنوانها. • تحية الافتتاح. • موضوع الرسالة، ويشمل: (سبب الاستفسار- أهمية الحصول على الرد- الأسئلة التي توضح المطلوب) • تحية الختام. • توقيع الجهة المرسلة وختمها. • المرفقات "إن وجدتْ". ٧- استخدام اللغة التي تناسب نوع الرسالة الاستفسارية: (رسائل الاستفسار العامة- الاستفسار عن أشخاص- الاستفسار عن السمعة التجارية- الاستفسار عن بضاعة).							
١٥	كتابة الرد على الرسائل الاستفسارية	١- افتتاح رسالة الرد بشكر المرسل على رسالته. ٢- كتابة كافة المعلومات التي تم الاستفسار عنها مرتبةً بترتب الاستفسارات. ٣- إعطاء بعض المعلومات الزائدة التي ترى أنها تهم الطرف الآخر. ٤- دقة الإجابة ووضوحها وتفصيلها. ٥- خلو الرد من الأخطاء اللغوية والمطبعية. ٦- الموازنة بين: الاختصار، والرد والتوضيح لكل نقطة تم الاستفسار عنها. ٧- إنهاء الرسالة بتشجيع المرسل إليه على التعامل مع المرسل، والتأكيد على تلبية خدماته.							

م	الحاجات اللغوية	المهام اللغوية التي يلبي تحققها الحاجات اللغوية	درجة التناسب			درجة الأهمية			ملحوظات
			٣	٢	١	٣	٢	١	
١٦	كتابة رسائل العروض التجارية.	١- افتتاح الرسالة بتحية الجهة المرسل إليها. ٢- التوصيف الجيد للسلعة المعروضة، وذلك بذكر: أصنافها، وأحجامها، وعلامتها التجارية، وبلد التصنيع والتجميع. ٣- تحديد: السعر، وشروط البيع، والخصم المتاح. ٤- تحديد مدة سريان العرض وأماكن الحصول عليه. ٥- مراعاة السلامة اللغوية. ٦- التركيز في الفقرة الأولى على لفت انتباه القارئ للسلعة وإثارة اهتمامه بها. ٧- التركيز في الفقرة الثانية على خلق الرغبة لدى العميل في شراء السلعة، وذلك ببيان شدة حاجته إليها بعد وصفها بطريقة جيدة. ٨- التركيز في الفقرة الثالثة على الحجج والبراهين التي تساعد على إقناع العميل بشراء السلعة المعروضة، وتزويده بنموذج طلب هذه السلعة لملئه. ٩- ختم الرسالة بما يدل على الرغبة في نيل رضا العميل، والرغبة الصادقة في التعاون معه وبشكل مستمر.							

إشراف ومراجعة

د. صالح بن حمد السحيباني

متابعة

أ. عبدالعزيز بن ثابت العسكر

تصميم وإخراج

جهاد أحمد خليل شوحان